

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

IARÊ SANDRA COOPER

CARTÃO DE CRÉDITO: SALVAÇÃO OU PERDIÇÃO?
REPRESENTAÇÕES DE ADULTOS JOVENS SOBRE INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS E UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

CURITIBA

2011

IARÉ SANDRA COOPER

CARTÃO DE CRÉDITO: SALVAÇÃO OU PERDIÇÃO?
REPRESENTAÇÕES DE ADULTOS JOVENS SOBRE INSTITUIÇÕES
FINANCEIRAS E UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Educação, Curso de Pós-Graduação em Educação, Linha de Pesquisa Cognição, Aprendizagem e Desenvolvimento Humano, Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Tania Stoltz

CURITIBA

2011

Catálogo na Publicação
Aline Brugnari Juvenêncio – CRB 9ª/1504
Biblioteca de Ciências Humanas e Educação - UFPR

Cooper, Iarê Sandra

Cartão de crédito: salvação ou perdição? Representações de adultos jovens sobre instituições financeiras e utilização de cartão de crédito / Iarê Sandra Cooper. – Curitiba, 2012.

268 f.

Orientadora: Profª. Drª. Tania Stoltz

Dissertação (Mestrado em Educação) – Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná.

1. Piaget, Jean, 1896-1980. 2. Desenvolvimento cognitivo. 3. Economia – Estudo e ensino. 4. Cartões de crédito. 5. Instituições financeiras – Lucros. I. Título.

CDD 370



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO



PARECER

Defesa de Dissertação de **IARÉ SANDRA COOPER** para obtenção do Título de MESTRE EM EDUCAÇÃO. Os abaixo-assinados: DRª TANIA STOLTZ, DR FERNANDO BECKER, DRª ARACI ASINELLI-LUZ e DRª TAMARA DA SILVEIRA VALENTE arguíram, nesta data, a candidata acima citada, a qual apresentou a seguinte Dissertação: **“CARTÃO DE CRÉDITO: SALVAÇÃO OU PERDIÇÃO? AS REPRESENTAÇÕES DE ADULTOS JOVENS DE CURITIBA SOBRE A UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO”**.

Procedida a arguição, segundo o Protocolo aprovado pelo Colegiado, a Banca é de Parecer que a candidata está apta ao Título de MESTRE EM EDUCAÇÃO, tendo merecido as apreciações abaixo:

BANCA	ASSINATURA	APRECIÇÃO
DRª TANIA STOLTZ		APROVADA
DR FERNANDO BECKER		Aprovada
DRª ARACI ASINELLI-LUZ		Aprovada
DRª TAMARA DA SILVEIRA VALENTE		aprovado

Curitiba, 31 de março de 2011.

Prof. Dr. Paulo Vinícius Baptista da Silva
Coordenador do Programa de Pós Graduação em Educação

Prof. Dr. Paulo Vinícius Baptista da Silva
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Educação
Matr.: 135429

***Dedico este trabalho aos meus amados pais
Willian e Ivete, por todo seu amor,
dedicação e exemplos de dignidade e humanidade.***

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é fruto do empenho de pessoas especiais às quais agradeço verdadeiramente.

Agradeço à Professora Dr^a Tania Stoltz por seu comprometimento ao me orientar, por seu estímulo nas horas de desânimo, por seu carinho e amizade e por toda confiança em mim depositada.

Agradeço às Professoras Dr^a Araci Asinelli-Luz, Dr^a Tamara da Silveira Valente, Dr^a Sonia Maria Chaves Haracemiv e Dr^a Silvia Parrat-Dayán pela participação e pertinentes sugestões na banca de qualificação deste trabalho.

Agradeço ao Prof. Dr^o Fernando Becker pela prontidão em aceitar meu convite para compor a banca de defesa deste estudo.

Agradeço a todos que aceitaram ser entrevistados e enriquecer este trabalho, por seu tempo e colaboração.

Agradeço o apoio financeiro da Fundação Araucária.

Agradeço a todos da Fundação Vida para Todos – ABAI, pelo apoio e estímulo, especialmente às amigas, Heidi Ruth Wyss, Marianne Spiller e Dinamir Clemente.

Agradeço aos professores e professoras que dedicaram seus dias a compartilhar seus conhecimentos, especialmente à minha querida e amada professora e irmã de coração a Dr^a Eliane Cleonice Alves Precoma e sua linda família, que com tanto amor e carinho me acolheram.

Agradeço às amigas fiéis Ma. Roberta Rafaela Sotero, Marley Rucci, Josenia e Angélica Bordignon e Gisleine Stomato pelo estímulo e por permanecerem constantes em nossa amizade, mesmo quando me fiz ausente por conta deste trabalho.

Agradeço aos meus pais Ivete Bissi Cooper e Willian Dique Cooper pelo amor e dedicação infinitos, ao meu irmão Wellington Orestes Cooper, à minha cunhada Tânia Trevisan Cooper por terem me tornado tia de uma linda garota, Tainara Sahra Cooper, que muito me ensina.

Agradeço a toda a minha família pelo amor dedicado, compreensão e apoio.

Agradeço ao meu grande amor e extraordinário companheiro Rodiney Domingos da Silveira por seu apoio, sua dedicação, seu carinho e, principalmente por sua paciência.

Agradeço a Deus por ter posto todas essas pessoas especiais na minha vida e por ter trilhado os caminhos que me trouxeram até aqui.

***Uma pessoa que acumula bens materiais ou morais
deve-o somente à ajuda dos outros membros da sociedade.
Nesse caso, teria ela o direito moral de usar o acumulado
primordialmente para o seu proveito pessoal?
Não, ela não tem esse direito.***

Mahatma Gandhi

PARA DESCONTRAIR

A GENEROSIDADE DO BANQUEIRO

Certa tarde, um famoso banqueiro ia para casa em sua "limusine", quando viu dois homens à beira da estrada comendo grama. Ordenou ao seu motorista que parasse e, saindo, perguntou a um deles:

- Porque vocês estão comendo grama?

- Não temos dinheiro para comida. - disse o pobre homem - Por isso temos que comer grama.

- Bem, então venham à minha casa e eu lhes darei de comer - disse o banqueiro.

- Obrigado, mas tenho mulher e dois filhos comigo. Estão ali, debaixo daquela árvore.

- Que venham também - disse novamente o banqueiro.

E, voltando- se para o outro homem, disse-lhe:

- Você também pode vir.

O homem, com uma voz muito sumida disse:

- Mas, senhor, eu também tenho esposa e seis filhos comigo!

- Pois que venham também. - respondeu o banqueiro.

E entraram todos no enorme e luxuoso carro.

Uma vez a caminho, um dos homens olhou timidamente o banqueiro e disse:

- O senhor é muito bom. Obrigado por nos levar a todos!

O banqueiro respondeu:

- Meu caro, não tenha vergonha, fico muito feliz por fazê-lo!

Vocês vão ficar encantados com a minha casa...

A grama está com mais de 20 centímetros de altura!

Quando você achar que um banqueiro está lhe ajudando,
não se iluda, reflita mais um pouco antes de aceitar qualquer acordo...
(Autor desconhecido)

RESUMO

Trata-se de um estudo de abordagem piagetiana, inserido no campo dos estudos sobre o conhecimento social, que teve como objetivo identificar as representações de adultos jovens de Curitiba/PR, referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, a partir da utilização do cartão de crédito. A revisão da literatura evidencia a escassez dos estudos referentes à compreensão dos sujeitos em relação ao mundo econômico, principalmente no que se refere aos jovens e adultos. Uma vez que as ações dos sujeitos são regidas por suas representações, é importante conhecer como estes constroem e organizam suas representações sobre o mundo econômico, mais especificamente sobre os processos que envolvem a utilização do cartão de crédito, e assim contribuir para a elaboração de propostas educacionais que vislumbrem o entendimento destas questões de ordem socioeconômicas. Os dados foram coletados por meio de entrevistas individuais, realizadas a partir de um roteiro de perguntas semiestruturado, elaborado segundo o método clínico de Piaget (1926), baseado na perspectiva do pesquisador Delval (2002). Todas as entrevistas foram transcritas e distribuídas em planilhas descritivas a partir das quais foram determinadas dez categorias que descrevem as representações dos participantes, a saber: 1) quantidade de cartões de crédito, 2) forma de obtenção do cartão de crédito, 3) forma de pagamento com cartão, 4) controle de gastos com cartão de crédito, 5) forma de pagamento das faturas, 6) vantagens e desvantagens das financiadoras conforme a forma de pagamento das faturas, 7) limite de crédito, 8) prejuízos e benefícios na utilização do cartão de crédito, 9) recomendações para a utilização do cartão de crédito e, 10) representações referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições. Os resultados deste estudo revelaram formas distintas de conceber os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras. Embora apontem a cobrança de juros como principal fonte de obtenção de lucro das financiadoras, a maioria dos participantes desconhece os múltiplos fatores que permeiam esse tipo de negociação. Concluiu-se que os adultos jovens, participantes deste estudo, que em tese, estão no estágio formal do desenvolvimento cognitivo, em sua maioria, apresentam um pensamento muito elementar, muitas vezes fantasioso, sobre as questões que envolvem a utilização do cartão de crédito e em relação aos processos de obtenção de lucro das financeiras, assemelhando-se ao pensamento infantil, com características dos estádios pré-operatório e operatório concreto. O que evidencia o importante papel da educação na construção de noções econômicas. Entende-se que, para que ocorra a construção do conhecimento é necessário que haja uma interiorização reflexiva dos sujeitos para além da ação prática. Deste modo, conclui-se que a aprendizagem resulta das próprias ações (reflexivas) do sujeito sobre o objeto de aprendizagem e que, se a estrutura é desenvolvida espontaneamente e alcançado o estado de equilíbrio, o aprendizado será duradouro (PIAGET, 1973/1970). Assim, propõe-se que as práticas pedagógicas, voltadas para o ensino de jovens e adultos, enfatizem a atividade do próprio indivíduo, uma vez que “sem essa atividade não há didática ou pedagogia que significativamente transforme o sujeito” (PIAGET, 1964, p.2).

Palavras-chave: Cartão de crédito. Noção de Lucro. Conhecimento econômico. Piaget. Adultos.

ABSTRACT

This is a study of Piaget's approach, inserted in the field of social studies knowledge, which aimed to identify the representations of young adults, in Curitiba / Pr, regarding the procedures of the financial institutions for obtaining profits, from the use of credit card. The literature review makes evident the scarcity of studies about the understanding of the subject in relation to the economic world, especially reporting to youth and adults. Once the actions of this subjects are governed by their representations, it is important to know how they construct and organize their representations of the world economy, more specifically, about the processes that involves the use of credit card, and thus contribute to the development of proposals education that envisage the understanding of these issues of socioeconomic order. Data were collected through individual interviews, conducted from a script of questions semi-structured, prepared according to the clinical method of Piaget (1926), based on the researcher's perspective Delval (2002). All interviews were transcribed and distributed in worksheets, from which were determined ten categories that describe the representations of the participants, namely: 1) amount of credit cards, 2) how to obtain credit card, 3) form of card payment, 4) control of expenses with credit cards, 5) payment of invoices 6) advantages and disadvantages of financing as the payment of invoices, 7) credit limit, 8) losses and benefits of using credit card, 9) recommendations for the use of credit cards, and 10) representations regarding the procedures for obtaining profit institutions. The results of this study revealed different ways of conceiving the process of making a profit from financial institutions. While pointing out the charging of interest as the main source of funding make a profit, most participants are unaware of the multiple factors involved in such trading. It was concluded that young adults participants in this study, which in theory are in the formal stage of cognitive development, have very basic thoughts, often fanciful, on issues involving the use of credit card and regarding procedures for obtaining profit from financial, resembling the children's thought, with features of pre-operative stage and concrete operational. This shows the important role of education in building economic notions. It is understood that, for the occurrence of construction of knowledge is necessary to have a reflective internalization of the subjects in addition to the practical action. In this way, is concluded that learning is the result of the actions themselves (reflexive) of the subject on the object of learning and that if the structure is developed spontaneously reached steady state, the learning will be sustained (Piaget, 1973/1970) . Thus, it is proposed that the pedagogical practices, aimed at teaching young people and adults, emphasizing the activity of the subject, and that "without this activity there is no teaching or pedagogy that significantly transform the subject" (Piaget, 1964, p .2).

Keywords: Credit Card, Concept of Profit, Economic Knowledge, Piaget; Adults.

RESUMEN

Se trata de un estudio de abordaje piagetiano, insertado en el campo de los estudios sobre conocimientos sociales que tuvo como objetivo identificar las representaciones de los adultos jóvenes en Curitiba/PR respecto a los procedimientos que llevan a cabo las entidades financieras para la obtención de beneficios por medio del uso de tarjetas de crédito. La revisión de literatura pone de manifiesto la escasez de estudios sobre la comprensión que los jóvenes y adultos tienen acerca del mundo económico. Dado que las acciones de los individuos se rigen por sus representaciones, es importante saber cómo se ellos construyen y organizan sus representaciones sobre el mundo económico, más específicamente los procesos que implican el uso de la tarjeta de crédito, y así contribuir para la elaboración de propuestas educativas que contemplen la comprensión de estas cuestiones de orden socioeconómico. Los datos fueron recolectados a través de entrevistas individuales, realizadas a partir de un guión de preguntas semi-estructuradas, preparado de acuerdo con el método clínico de Piaget (1926) y basado en la perspectiva del investigador Delval (2002). Todas las entrevistas fueron transcritas y distribuidas en planillas descriptivas a partir de las cuales se determinaron diez categorías que describen las representaciones de los participantes: 1) la cantidad de tarjetas de crédito; 2) la forma de obtención de la tarjeta de crédito; 3) la forma de pago con tarjeta; 4) el control de los gastos con tarjetas de crédito; 5) el pago de las facturas 6) las ventajas y desventajas de las empresas a partir de las formas de pago de facturas, 7) el límite de crédito; 8) las pérdidas y beneficios del uso de tarjetas de crédito; 9) recomendaciones para el uso de tarjetas de crédito, y 10) representaciones de los procedimientos para la obtención beneficio de las instituciones. Los resultados de este estudio revelan diferentes formas de concebir el proceso de alcanzar beneficio emprendido por las instituciones financieras. Pese que la mayoría de los participantes señale el cobro de intereses como la principal fuente beneficio de las empresas en cuestión, todavía los sujetos entrevistados no son conscientes de los múltiples factores que intervienen en la operación de este tipo. Se concluye que la mayoría los adultos jóvenes participantes de este estudio, que en teoría están en la etapa formal de desarrollo cognitivo, presenta un pensamiento rudimentario, a menudo fantasioso, sobre temas relacionados con el uso de la tarjeta de crédito y sobre los procedimientos para la obtención de beneficios de las empresas financiadoras, análogo al pensamiento de los niños, con las características de la etapa preoperativa y operativa concreta. Esto demuestra la importancia de la educación en la construcción de nociones económicas. Se entiende que, para la construcción del conocimiento es necesario tener una interiorización reflexiva de los sujetos, además de la acción práctica. Por lo tanto, llegamos a la conclusión de que el aprendizaje es el resultado de las propias acciones (reflexivas) del sujeto sobre el objeto de aprendizaje y que, si la estructura se desarrolla de forma espontánea y es alcanzado el estado de equilibrio, el aprendizaje será perdurable (Piaget, 1973/1970). Por lo tanto, se propone que las prácticas pedagógicas dirigidas a enseñar a los jóvenes y adultos enfatizen la actividad del sujeto, una vez que "sin esta actividad no hay ninguna didáctica o pedagogía que transforme el sujeto significativamente" (Piaget, 1964, pág.02).

Palabras clave: Tarjeta de crédito. Concepto de beneficio. El conocimiento económico. Piaget. Adultos.

LISTA DE FIGURAS, QUADROS E TABELAS

FIGURA 1: PROCESSOS QUE ENVOLVEM AS TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO	83
QUADRO 1: ASPECTOS SOBRE OS QUAIS VERSAM AS REPRESENTAÇÕES DA SOCIEDADE	72
QUADRO 2: DIFERENÇAS NO PERFIL DE COMPORTAMENTO DE COMPRA NO MERCADO DE BAIXA RENDA (FUSTAINO, 2009, p. 26)	92
QUADRO 3: CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES DESTE ESTUDO COM 20 ANOS DE IDADE	101
QUADRO 4: CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES DESTE ESTUDO COM 40 ANOS DE IDADE	102
TABELA 1: RENDA FAMILIAR POR CLASSE (FUSTAINO, 2009, p.22).....	91
TABELA 2: MAIORES GASTOS DA CLASSE C (FUSTAINO, 2009, p. 46)	92
TABELA 3: QUANTIDADE DE CARTÕES DE ACORDO COM IDADE/SEXO	103
TABELA 4: FORMA DE OBTENÇÃO DOS CARTÕES DE CRÉDITO CONFORME IDADE/SEXO	106
TABELA 5: FORMAS DE PAGAMENTO COM CARTÃO CONFORME IDADE/SEXO.....	109
TABELA 6: CONTROLE DOS DÉBITOS EM FATURA CONFORME IDADE/SEXO ..	114
TABELA 7: FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS CONFORME IDADE/SEXO ..	119
TABELA 8: VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS FINANCIADORAS CONFORME FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS.....	123
TABELA 9: OPINIÃO DOS PARTICIPANTES SOBRE A UTILIZAÇÃO DO LIMITE DE CRÉDITO	129
TABELA 10: PREJUÍZOS E BENEFÍCIOS NA UTILIZAÇÃO DE CRÉDITO PARA OS USUÁRIOS E PARA AS FINANCIADORAS	134
TABELA 11: INDICAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO PARA UM(A) AMIGO(A)	138

LISTA DE SIGLAS

ABECS – Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços

ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa

CMN – Conselho Monetário Nacional

IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística

IMCP – Instituto Mexicano de Contadores Públicos

INRC – Identidade, Negação, Recíproca e Correlativa

SERASA – Centralizadora dos Serviços dos Bancos S/A

SPC – Sistema de Proteção ao Crédito

WAIS – *Wechsler Adults Intelligence Scale* (Escala Wechesler de Inteligência para Adultos)

WISC – *Wechsler Childs Intelligence Scale* (Escala Wechesler de Inteligência para Crianças)

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	29
2. FUNDAMENTOS DA EPISTEMOLOGIA GENÉTICA PIAGETIANA E SUA CONTRIBUIÇÃO AOS ESTUDOS SOBRE O CONHECIMENTO SOCIAL	37
2.1 DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM	40
2.2 FATORES DO DESENVOLVIMENTO COGNITIVO	43
2.3 ESTÁDIOS DO DESENVOLVIMENTO COGNITIVO	46
2.3.1 SENSORIO-MOTOR: A INTELIGÊNCIA PRÁTICA	47
2.3.2 PRÉ-OPERATÓRIO: A REPRESENTAÇÃO SIMBÓLICA	49
2.3.3 OPERATÓRIO CONCRETO: A REALIDADE É ORGANIZADA POR RELAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES	50
2.3.4 OPERAÇÕES FORMAIS: O INGRESSO NO MUNDO DAS POSSIBILIDADES ILIMITADAS	51
3. O DESENVOLVIMENTO COGNITIVO DOS ADULTOS	57
3.1 CONSIDERAÇÕES QUANTO AOS ESTUDOS PÓS-FORMAIS	62
4. A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE A SOCIEDADE	67
4.1 O CONHECIMENTO ECONÔMICO, UM DOS EIXOS FUNDAMENTAIS DO CONHECIMENTO SOCIAL	74
5. PROCESSOS ECONÔMICOS QUE ENVOLVEM O CARTÃO DE CRÉDITO	81
5.1 ESTUDOS QUE VERSAM SOBRE CARTÃO DE CRÉDITO	85
6. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE INVESTIGAÇÃO	97
6.1 CAMPO DE ESTUDO	98
6.2 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	98
6.3 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS	99
6.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS	99
7. RESULTADOS E DISCUSSÃO	101
7.1 QUANTIDADE DE CARTÕES DE CRÉDITO	103
7.2 FORMAS DE OBTENÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO	105
7.3 FORMAS DE PAGAMENTO COM CARTÃO	108
7.3.1 RELAÇÃO FORMA DE PAGAMENTO E PREÇOS	111
7.4 CONTROLE DE GASTOS COM CARTÃO DE CRÉDITO	113
7.5 FORMAS DE PAGAMENTO DAS FATURAS	119
7.6 VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS FINANCIADORAS CONFORME FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS	122
7.7 LIMITE DE CRÉDITO	128
7.8 PREJUÍZOS E BENEFÍCIOS NA UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO	134
7.9 RECOMENDAÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO	138
7.10 REPRESENTAÇÕES REFERENTES AOS PROCESSOS DE OBTENÇÃO DE LUCRO DAS FINANCEIRAS	141
8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS	145
REFERÊNCIAS	159
APÊNDICE	171

1. INTRODUÇÃO

A partir da perspectiva construtivista de base piagetiana, este trabalho, inserido no campo dos estudos sobre o conhecimento social, investigou as representações de adultos jovens de Curitiba/Pr em relação aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras e dos demais processos que envolvem a utilização de cartões de crédito.

Comumente, os estudos sobre o conhecimento social versam sobre a compreensão dos indivíduos referente aos fatores que influenciam a organização social e como são compreendidas as relações entre esses fatores. Dentre os principais elementos do eixo econômico do conhecimento social estudados está o lucro e o entendimento da sua relação com a organização social, pois este é tido como o principal fundamento nas sociedades capitalistas. Estando o sujeito inserido nestes modelos de sociedade, em que a desigualdade social é evidente, compreender os processos envolvidos na obtenção de lucro das instituições financeiras, a partir da utilização do cartão de crédito e, principalmente, compreender como esses processos o afetam e como são afetados por ele, poderá resultar em ações conscientes do sujeito, contribuindo para a melhora na sua qualidade de vida, além de evitar o sobre-endividamento¹. Dessa forma, a compreensão do mundo econômico e das suas implicações sociais é fator decisivo para que o sujeito possa atuar ativamente na sociedade de forma crítica e consciente.

Consequentemente entende-se que é papel da educação promover o conhecimento acerca do mundo social, principalmente do mundo econômico, não apenas para que o sujeito compreenda como a sociedade se organiza, mas também de que maneira suas ações se refletem nessa sociedade, possibilitando, assim, transformações sociais. A relevância educativa desta pesquisa relaciona-se à possibilidade de identificar e analisar as compreensões de adultos jovens que

¹ Sobre-endividamento corresponde à situação em que o sujeito não consegue cumprir com seus compromissos financeiros, correndo o risco de comprometer a subsistência familiar. De acordo com Zarrenner (2007), o papel do sujeito no sobre-endividamento pode ser ativo ou passivo, sendo que, no primeiro caso, o sujeito contribui ativamente ao colocar-se em situação de impossibilidade de pagamento, adquirindo dívidas superiores a sua receita mensal e, no segundo caso, o sujeito encontra-se sobre-endividado por conta de circunstâncias que fogem de seu controle como desemprego, despesas extras com saúde, dentre outras.

utilizam cartão de crédito, referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras. Compreendendo como os sujeitos constroem e organizam seu pensamento será possível contribuir para proposições de intervenção pedagógica na educação de jovens e adultos, que vislumbrem aprendizagens significativas em relação às questões do mundo sócio-econômico.

Adquirir bens necessários ou supérfluos não requer, na atualidade, que o consumidor disponha de dinheiro no ato da compra ou que passe pelo processo, muitas vezes constrangedor, de avaliação de crédito pessoal do setor de crediário de lojas e demais instituições comerciais. Para efetuar uma compra ou o pagamento por algum serviço, o indivíduo poderá apresentar o cartão de crédito, passando este a ser utilizado não mais apenas como meio de crédito, mas como forma de pagamento, nas mais diversas situações. A utilização deste método de pagamento amplia-se cada vez mais entre as classes de baixa renda, aparentemente ampliando seu poder aquisitivo, e entre os adultos jovens, com a ampliação da oferta de cartões de crédito para esta faixa da população, por meio das contas universitárias. Por sua vez, as instituições financeiras distribuem cartão de crédito de forma quase que arbitrária sendo, na maioria das vezes, sem a solicitação do consumidor.

Pesquisas apontam para o crescente endividamento da população mais jovem: de acordo com matéria de Rios (2010), publicada no jornal Gazeta do Povo, um levantamento da “Paraná Pesquisas” revelou que 49% dos jovens curitibanos entre 18 e 21 anos já contraíram dívidas, dos quais 23% possuem contas atrasadas. A mesma pesquisa constatou que 16% dos jovens entre 14 e 17 anos possuem cartão de crédito². Esse número sobe para 49% dos jovens com idades entre 17 e 21 anos. Segundo Rios, especialistas atribuem o endividamento ao aumento da bancarização da população que vem facilitando o acesso à conta bancária e consequentemente ao cartão de crédito, cheque especial, crédito parcelado e consignado, dentre outros serviços. Ainda segundo Rios (2010), dados do Banco Central indicam que aproximadamente 20% dos brasileiros com mais de 16 anos possuem dívidas que chegam a até quatro vezes o valor de sua renda mensal. No período pós-crise, o número de brasileiros com dívidas acima de R\$ 5 mil chegou a

² Os cartões utilizados por menos de 18 anos, não emancipados, são cartões adicionais provenientes da conta bancária de seus pais ou responsáveis tendo, na maioria dos casos, suas faturas quitadas por estes.

40%. A matéria indica ainda que famílias com jovens entre 12 e 19 anos gastam em média 5% mais que sua receita mensal.

Compreender o mundo econômico e interpretar eventos que direta ou indiretamente o afetam é essencial para que o indivíduo seja capaz de tomar decisões pessoais e/ou sociais sobre as múltiplas questões econômicas que encontrará ao longo de sua vida. Uma das questões cruciais para que o indivíduo possa efetuar um bom investimento, seja ele de pequeno ou grande porte, está diretamente relacionada à noção de lucro e à compreensão dos processos que o envolvem. A compreensão dos processos de financiamento que permeiam a utilização do cartão de crédito, analisando a função das instituições financeiras e seus mecanismos de obtenção de lucro, bem como estar consciente dos riscos da utilização indiscriminada do cartão de crédito, poderá auxiliar os indivíduos no momento de decidirem pela aquisição ou não de um produto e pela forma mais adequada de pagamento, podendo evitar que estes sejam explorados pela crescente onda de consumismo exagerado e pelas ilusórias ofertas de financiamentos que acabam levando muitos ao sobre-endividamento.

Assim, o problema norteador deste estudo corresponde a seguinte questão:
Como adultos jovens que utilizam cartão de crédito compreendem os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras?

O enfoque teórico deste trabalho está no campo piagetiano da perspectiva cognitivo-evolutiva, em que o sujeito tem papel ativo no desenvolvimento de suas representações³ do mundo físico e social, sendo que:

[...] el papel de las representaciones sociales sería facilitar al individuo una adecuada orientación de su conducta tanto en el mundo social como en el físico. Y el hecho de que sean compartidas por los miembros de un grupo es lo que posibilita su comprensión y comunicación mutuas⁴. (DELVAL; ENESCO; NAVARRO, 1994, p. 347).

³ Neste trabalho os termos noção, compreensão, entendimento e concepção serão utilizados como sinônimos de representação.

⁴ Tradução da autora: [...] o papel das representações sociais seria o de facilitar ao indivíduo uma adequada orientação de sua conduta tanto no mundo social como no físico. E o fato de que são compartilhadas pelos membros de um grupo é o que possibilita sua compreensão e comunicação mútuas.

As pessoas necessitam das representações da realidade para explicar os acontecimentos e poder operar sobre o mundo. Sem dúvida, o conhecimento científico é a forma mais organizada de representação da realidade, mas as representações que cada sujeito forma para agir no mundo são anteriores ao conhecimento científico e existiam antes mesmo da origem da ciência. Ainda que influenciadas pelo conhecimento científico, muitas de nossas representações não coincidem com as ideias da ciência. Essas representações são chamadas “concepções espontâneas”, “teorias implícitas”, “teorias ingênuas”, “concepções alternativas”, dentre outras. Tanto as crianças quanto os adultos podem dar explicações sobre os mais variados acontecimentos a sua volta, antes mesmo de receberem instrução formal sobre eles, e é a partir dessas representações (explicações) que as pessoas agirão na sociedade (DELVAL, 2002).

Essas representações constituem um campo promissor para pesquisas e, segundo Delval (*Id.*), o método clínico de Piaget é um excelente instrumento para investigar como os sujeitos as constroem e este autor ainda adianta-se às possíveis objeções ao estudo dessas representações:

Poder-se-ia objetar que esse estudo das representações ou modelos mentais diz respeito mais ao conteúdo que à forma do pensamento, visto que essas representações são muito determinadas pelo conteúdo a que se referem, o que converteria seu estudo em pura casuística, não sendo possível elaborar uma teoria geral sobre elas. Contudo é bastante surpreendente a semelhança que apresentam as explicações em diferentes campos e, por isso, é possível identificar aspectos gerais nas representações dos sujeitos sobre diferentes conteúdos, aspectos que vão mudando com a idade e que constituem um modo de abordar os problemas, de selecionar a informação relevante e de explicar os processos que ocorrem na realidade. (*Ibid.*, p. 82).

A justificativa epistemológica deste estudo está em entender como os adultos jovens constroem suas representações sobre os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras. Do ponto de vista psicológico, busca compreender como funciona o pensamento desses sujeitos frente às questões que envolvem os processos de financiamento a partir da utilização do cartão de crédito.

Este estudo não tem como pretensão fazer apologia nem criticar a utilização do cartão de crédito. Acredita-se que seu uso consciente pode corroborar para a aquisição de bens e o suprimento das necessidades básicas do sujeito, mas, por

outro lado, o mau uso deste crédito, por impulso, consumismo, descontrole ou incompreensão dos processos que o envolvem, pode resultar em sobreendividamento, perda de crédito e até a imersão em outros tipos de financiamento, como empréstimos bancários ou agiotagem, na tentativa de liquidar as faturas do cartão.

A utilização indiscriminada do cartão de crédito deve-se, além das necessidades básicas e do desejo de consumo, muitas vezes à incompreensão de que mesmo não estando desembolsando dinheiro no momento da compra, o sujeito está adquirindo uma dívida que terá que ser paga posteriormente. O maior desafio está em manter os gastos com o cartão dentro da receita, pois até o recebimento da fatura, é difícil calcular o total do débito, sem que se tenha feito uma planilha de gastos.

Esta investigação teve como objetivo geral: **Identificar as representações de adultos jovens de Curitiba referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras a partir da utilização do cartão de crédito.** E implicou ainda, nos seguintes objetivos específicos:

1. Desvelar as concepções dos participantes relacionadas ao crédito e empréstimo ofertados pelas instituições financeiras;
2. Averiguar a compreensão dos participantes referente às formas de compra com o cartão e às opções de pagamento das faturas;
3. Avaliar se ocorrem diferenças entre as concepções dos participantes de 20 anos e as dos de 40 anos de idade;
4. Analisar e organizar os dados coletados em categorias descritivas do pensamento dos participantes referente aos processos que envolvem a utilização do cartão de crédito.

Considerando a perspectiva construtivista que fundamentou este estudo, as hipóteses que orientaram este trabalho sugerem que:

- as representações revelarão formas distintas de conceber os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras;

- apesar da ação prática sobre o objeto, a partir da utilização do cartão de crédito, na maioria dos participantes não se evidencia uma interiorização reflexiva dos sujeitos capaz de promover o entendimento dos processos de financiamento, bem como o uso consciente do crédito oferecido pelas financiadoras;
- os participantes mais idosos podem apresentar melhor compreensão dos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, por conta de sua experiência com o mundo econômico;
- a maioria dos participantes desconhece os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras.

O presente trabalho foi estruturado do seguinte modo: o capítulo 2 apresenta os principais conceitos da epistemologia genética de Piaget, dentre eles, noções básicas dos fatores essenciais ao desenvolvimento cognitivo e das características de cada estágio do pensamento, relacionando suas contribuições aos estudos que tratam do conhecimento social, mais precisamente em relação ao conhecimento econômico, a fim orientar o leitor que possua pouco ou nenhum conhecimento em relação à teoria piagetiana. No capítulo 3 estão relacionados alguns dos mais recentes estudos sobre o desenvolvimento cognitivo dos adultos, ressaltando uma breve discussão com autores pós-formalistas.

As principais teorias sobre o desenvolvimento do conhecimento social, tanto de base piagetiana quanto do contexto histórico-cultural, estão relatadas no capítulo 4 que tem, como tema central, o desenvolvimento da noção de lucro, eixo fundamental do conhecimento econômico. E, uma vez que este estudo visa a analisar o conhecimento dos participantes sobre o lucro das instituições financeiras, a partir da utilização do cartão de crédito, o capítulo 5 trata dos processos que envolvem a utilização do cartão bem como de estudos que apontam as características dos usuários de cartão de crédito e os possíveis benefícios e prejuízos deste modelo de crédito.

O método clínico piagetiano, metodologia utilizada para a coleta de dados, a forma como os participantes foram selecionados e como os dados foram organizados e analisados, encontram-se no capítulo 6. Os resultados e as

características de cada uma das dez categorias originárias da análise dos dados, obtidos a partir das respostas dos participantes, estão descritos no capítulo 7.

Este estudo concluiu que a maioria dos participantes têm representações em relação aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras e em relação à utilização do cartão de crédito, aquém das características do pensamento formal. Os estádios a que pertencem os pensamentos dos participantes em relação a estes processos e as explicações para tais conclusões, com base na teoria piagetiana, estão descritos no capítulo 8.

No apêndice encontram-se o roteiro de entrevista elaborado para a coleta de dados deste estudo, o modelo do termo de consentimento livre e esclarecido, protocolos de entrevistas de dois participantes de cada grupo (2 mulheres e dois homens com 20 anos e duas mulheres e dois homens com 40 anos de idade) e, finalizando, as planilhas descritivas de dados referentes aos quatro grupos de participantes.

2. FUNDAMENTOS DA EPISTEMOLOGIA GENÉTICA PIAGETIANA E SUA CONTRIBUIÇÃO AOS ESTUDOS SOBRE O CONHECIMENTO SOCIAL

Piaget (1896-1980) dedicou seus estudos à gênese e à organização dos novos conhecimentos investigando como se desenvolvem os processos cognitivos, desde o nascimento até o início da fase adulta do desenvolvimento humano – a adolescência. Apesar de não ter dedicado sua obra ao desenvolvimento cognitivo dos adultos, a teoria construtivista piagetiana⁵ constituiu a base deste estudo, uma vez que estabelece que o conhecimento resulta de processos construtivos que envolvem a ação física e mental dos sujeitos sobre os objetos físicos e sociais, os quais se desencadeiam durante todo o percurso de vida dos sujeitos, não se encerrando no alcance do estágio formal, mas abrindo-se às possibilidades de construção de novos conhecimentos a partir dele.

Com sua teoria da evolução do conhecimento, Piaget (1983) contrapõe a posição empirista que supunha que a informação emana dos objetos, vindo de fora em direção ao sujeito, em que este seria um mero receptor da informação. Contrapõe também as teorias do apriorismo e do inatismo⁶, as quais compreendem que o sujeito nasce com estruturas endógenas que são impostas ao objeto. Nas palavras do autor:

[...] o conhecimento não procede, em suas origens, nem de um sujeito consciente de si mesmo nem de objetos já constituídos (do ponto de vista do sujeito) que a ele se imporiam. O conhecimento resultaria de interações que se produzem a meio caminho entre os dois, dependendo, portanto, dos dois ao mesmo tempo, mas em decorrência de uma indiferenciação completa e não de intercâmbio entre formas distintas. (PIAGET, 1983, p.6).

Na concepção piagetiana, a inteligência se constrói desde o nascimento a partir da ação física e mental que o sujeito exerce sobre o objeto, permitindo o

⁵ A teoria piagetiana é considerada construtivista uma vez que explica o desenvolvimento cognitivo a partir da construção de esquemas e estruturas que vão de um nível inferior a um nível superior de conhecimento. No entanto, Piaget também pode ser considerado interacionista uma vez que sua abordagem do desenvolvimento das funções humanas postula que o conhecimento se dá a partir da interação entre o sujeito e o meio físico e social.

⁶ Apriorismo e inatismo são concepções que consideram que o sujeito nasce pronto para a aprendizagem, com características hereditárias ou inatas para adquirir conhecimento.

conhecimento/reconhecimento de sua realidade. Importante salientar que a construção da inteligência ocorre paralelamente à construção da realidade e ambas têm na ação a base para seu desenvolvimento. Sendo que a inteligência inicia-se a partir da elaboração de esquemas, menores unidades do conhecimento, que se generalizam a partir da ação, sendo passíveis de utilização em outras situações. Os primeiros esquemas ativados são os esquemas práticos.

Piaget amplia a noção de esquema às atividades sensoriais, perceptivas e afetivas. Os esquemas motores têm elementos sensoriais que se alteram conforme a natureza dos objetos (a sensação tátil se difere ao tocar em algo duro ou mole, quente ou frio, por exemplo), os esquemas perceptivos dizem respeito, dentre outras atividades, à capacidade de reconhecer um objeto quando observado por ângulos diferentes. Quanto aos esquemas afetivos, o autor os caracterizou como um aspecto particular de comportamento (prazer, alegria, frustração...).

A reunião de esquemas práticos e conceituais forma unidades maiores, as estruturas. Uma estrutura é um sistema de leis próprias que, em função de “suas transformações, se conserva ou enriquece [...]”. Uma estrutura engloba os três aspectos de totalidade, transformação e autorregulação.” (PIAGET, 1968, p.8). Às estruturas são atribuídos os modos do sujeito entender e agir na realidade. A construção de estruturas e a capacidade de transformação do sujeito permitem que este construa sua realidade e sua inteligência (PIAGET, 1974a, 1974b, 1983). Para conhecer é necessário que o sujeito exerça a ação física e mental sobre o objeto de conhecimento, é preciso modificar, transformar o objeto. Essa ação sobre o objeto foi denominada por Piaget como *operação*, ou seja, operar significa agir sobre o objeto. Para que haja compreensão, as informações que o sujeito obtém com a interação entre ele e o objeto devem ser integradas aos esquemas de conhecimento que o sujeito já possui. É necessário que haja uma interiorização da ação exercida pelo sujeito, não se limitando à ação prática. Assim, a compreensão de uma noção como a noção de lucro das instituições financeiras de cartão de crédito requer operações interiorizadas, reversíveis e agrupadas em um sistema mais geral de conhecimento.

As transformações nas estruturas da inteligência ocorrem a partir da necessidade de adaptação a novas informações ou situações. O processo de adaptação envolve outros dois processos: a assimilação e a acomodação. A

assimilação se apresenta sob três aspectos indissociáveis: *assimilação reprodutora ou funcional* (consolida uma ação a partir de sua repetição), *assimilação recognitiva* (distingue os objetos que poderão ser assimilados a um esquema dado), e *assimilação generalizadora* (amplia as áreas de domínios do esquema). Os esquemas serão resultado do processo integrador, que é a assimilação, excluindo-se os esquemas reflexos hereditários, uma vez que estes são responsáveis por orientar as primeiras assimilações. Os novos esquemas transformam-se em novos instrumentos de assimilação (PIAGET, 1983). Assimilar consiste em incorporar um dado novo a um esquema que o sujeito já possui, porque para compreender é preciso utilizar o que já se tem. A assimilação por si só não explica o desenvolvimento cognitivo. A assimilação está associada ao processo de acomodação. Se um esquema, que está sempre sendo submetido às pressões das circunstâncias, pode se diferenciar em função dos objetos aos quais é aplicado, isso se deve à acomodação.

A assimilação se refere ao objeto. É o processo em que o sujeito assimila, transforma o objeto. Enquanto que a acomodação se refere à transformação no sujeito. O sujeito se transforma em função dessa assimilação, ou seja, o sujeito assimila o objeto e essa assimilação traz um desequilíbrio para ele, então, ou ele nega ou busca uma resposta para esse desequilíbrio e, essa resposta que transforma o sujeito, compreende a acomodação.

Ressalta-se que, para que realmente ocorra construção de conhecimento é necessário que ocorra a assimilação e a acomodação, porque quando só se assimila não há garantia de compreensão e não há avanço no nível de desenvolvimento, correndo ainda o risco de deformar a informação recebida. A acomodação, por sua vez é responsável pelo avanço do desenvolvimento da inteligência. É a capacidade de duvidar de certas coisas, de enfrentar a angústia do conflito – conflito cognitivo – que é interno ao sujeito. Estar em situação de conflito cognitivo significa que o sujeito percebe que há uma contradição entre a maneira como ele compreende um fato ou situação, enfim a realidade, e a maneira como esse fato ou acontecimento da realidade se apresentam a ele (PIAGET; GRÉCO, 1974).

Para que possa ocorrer a acomodação é necessário que haja primeiro a assimilação, ou seja, a prévia assimilação de conhecimento aos esquemas que o sujeito já apresenta, para que o sujeito não tenha sempre que recomeçar a

aprendizagem. Se, ao contrário, a acomodação viesse antes, não ocorreria aprendizagem e sim apenas imitação. Para aprender o sujeito precisa primeiro assimilar. A aprendizagem depende do desenvolvimento, assim, o desenvolvimento antecede e permite a aprendizagem. A relação entre desenvolvimento e aprendizagem está descrita no subcapítulo que segue.

2.1 DESENVOLVIMENTO E APRENDIZAGEM

Analisar os processos que envolvem o desenvolvimento e a aprendizagem é importante para entender a questão da compreensão de uma noção, no caso deste estudo, a noção de lucro das instituições financeiras com o uso do cartão de crédito.

Segundo Piaget (1964), o desenvolvimento é um processo espontâneo, completamente relacionado à embriogênese em seu sentido mais amplo, ou seja, depende do desenvolvimento do sistema nervoso e das funções inatas, além do desenvolvimento do corpo, evidentemente. Segundo o autor, “no caso do desenvolvimento do conhecimento das crianças, a embriogênese acaba somente na idade adulta” (*Ibid.*, p.1). O desenvolvimento geral é um processo relacionado à totalidade das estruturas de conhecimento, em seu contexto biológico e psicológico. Enquanto que a aprendizagem é um processo provocado, seja pelas situações, por um experimento psicológico, por um professor ou por uma situação externa. Assim, o processo de aprendizagem, sendo resultado de uma situação provocadora, se opõe ao desenvolvimento, este, espontâneo.

Em seu artigo, Piaget (1946) faz uma crítica aos autores que baseiam a aprendizagem no esquema estímulo-resposta. Não que considere essa abordagem inteiramente falsa, mas constata que o estímulo-resposta não é capaz de explicar a aprendizagem cognitiva. Contrariando os que entendem que primeiro há um estímulo e que este irá promover uma resposta, e esta resposta só ocorrerá para o estímulo se este for significativo ao sujeito e, para tanto, é necessário que, nas palavras do próprio autor:

[...] haja uma estrutura que permita sua assimilação, uma estrutura que pode integrar esse estímulo, mas que ao mesmo tempo provoque a resposta. Em outras palavras, eu proporia que o esquema estímulo-resposta fosse escrito na forma circular – na

forma de um esquema ou de uma estrutura que não é simplesmente a de um caminho. [...] o estímulo é realmente um estímulo, somente quando é assimilado em uma estrutura, e é essa estrutura que provoca a resposta. Consequentemente, não é exagero dizer, que a resposta está lá primeiro. Ou, se quiserem, no princípio há a estrutura. [...] Desde que haja uma estrutura, o estímulo provocará uma resposta, mas somente por intermédio dessa estrutura. (PIAGET, 1964, p. 9).

O reforço externo pode ser suficiente para promover o aprendizado de algumas características físicas, por meio da observação de fatos, mas não é suficiente para o caso das estruturas lógicas. As estruturas lógicas não são resultado da experiência física, podendo ser alcançadas somente por intermédio do processo autorregulador, do equilíbrio interno. Para que ocorra aprendizagem, no caso dessas estruturas, é preciso que a estrutura a ser ensinada ao sujeito possa ser suportada por estruturas lógico-matemáticas mais elementares. É necessário que haja o desenvolvimento de estruturas e uma relação natural em que a estrutura mais complexa tenha como base, estruturas mais simples. A aprendizagem não é simplesmente resultado de um reforço externo e sim das próprias ações (reflexivas) do sujeito sobre o objeto de aprendizagem.

Piaget (1964) propõe que a aprendizagem de estruturas está subordinada às mesmas leis do desenvolvimento natural dessas estruturas, assim, o desenvolvimento deve anteceder a aprendizagem e não o contrário, conforme afirmação do pesquisador:

Na realidade, desenvolvimento é um processo essencial e cada elemento do aprendizado ocorre como uma função do desenvolvimento total, antes de ser um elemento que explica o desenvolvimento. (PIAGET, 1964, p. 10).

Para defender sua posição Piaget apresenta três questões aos que afirmam ter obtido êxito ao ensinar estruturas operatórias. A respeito da durabilidade do aprendizado por reforço externo, a teoria piagetiana afirma que, se a estrutura é desenvolvida espontaneamente, alcançado o estado de equilíbrio, o aprendizado será duradouro (PIAGET, 1973/1970). A primeira questão seria se o aprendizado por reforço externo seria duradouro ou não e sob que condições isso seria possível.

A segunda questão envolve a generalização. Segundo o autor, “o que torna o aprendizado interessante é a possibilidade de transferir, de generalização” (PIAGET,

1964, p. 12). Portanto, deve-se questionar se o aprendizado conseguido seria um aspecto isolado na mente infantil, ou se é realmente uma estrutura dinâmica capaz de levar à generalização.

A terceira questão levantada em relação à aprendizagem, a partir do reforço externo, refere-se ao estágio operatório do sujeito que aprende. Ainda segundo o autor, deve-se verificar o nível de operações espontâneas do indivíduo no início da experiência e o nível operatório construído depois desta, a fim de verificar se houve ou não avanço no desenvolvimento.

Piaget (1964) conclui que, no esquema estímulo-resposta, a aprendizagem pode ser entendida como uma associação. A abordagem piagetiana contrapõe a teoria do estímulo-resposta, entendendo que a relação fundamental para o desenvolvimento das estruturas não pode ser uma relação de associação, mas sim de assimilação. Definindo assimilação como a integração de qualquer espécie de realidade dentro de uma estrutura, a teoria piagetiana apresenta o sujeito como ser ativo no seu processo de aprendizagem:

Uma operação é uma atividade. A aprendizagem só é possível quando há assimilação ativa. É essa atividade de parte do sujeito que me parece ser mal apresentada no esquema estímulo-resposta. O que eu proponho põe ênfase na idéia de auto-regulação, na assimilação. Toda a ênfase é colocada na atividade do próprio sujeito, e eu penso que sem essa atividade não há didática ou pedagogia que significativamente transforme o sujeito. (*Ibid.*, p.2).

A operação é essencial para explicar o desenvolvimento do conhecimento. Como anteriormente descrito, para conhecer um objeto ou um acontecimento é preciso que o sujeito aja, opere sobre ele. O conhecimento não resulta da simples cópia da realidade, para conhecer é necessário transformar, modificar o objeto. A (re)construção do objeto proporciona o entendimento de como esse objeto é construído. O sujeito constrói a si enquanto (re)constrói o objeto e esse aprendizado deve promover a transformação do sujeito. Não há aprendizagem sem ação (PIAGET, 1994/1932). Uma operação está sempre relacionada a outras operações, nunca é isolada, sendo parte de uma estrutura total, por exemplo: uma classe lógica não existe, mas sim, uma estrutura total de classificação.

Então, se a aprendizagem depende do desenvolvimento das estruturas do conhecimento, o desenvolvimento dessas estruturas, por sua vez, está relacionado a quatro fatores fundamentais, descritos a seguir.

2.2 FATORES DO DESENVOLVIMENTO COGNITIVO

O desenvolvimento das estruturas de conhecimento depende de quatro fatores fundamentais e interdependentes: a maturação biológica, a experiência, a interação e transmissão social e a equilibração (INHELDER; PIAGET, 1976/1955). Entender como esses fatores se inter-relacionam é imperativo para compreender porque adultos jovens que, em tese, se encontram no estágio formal do desenvolvimento cognitivo, poderão apresentar conhecimento elementar a respeito dos processos que envolvem o financiamento por meio do cartão de crédito. Deste modo, segue breve explanação a respeito destes fatores fundamentais ao desenvolvimento cognitivo.

A *maturação biológica* é necessária para o desenvolvimento das estruturas, pois este está relacionado ao amadurecimento do organismo, principalmente ao amadurecimento do sistema nervoso e dos sistemas endócrinos. O amadurecimento biológico proporciona a abertura de novas possibilidades, sendo condição necessária para o aparecimento de certas condutas. No entanto, para que essas possibilidades se efetuem e se ampliem são necessários o exercício funcional e a experiência. A maturação tem papel fundamental durante todo o desenvolvimento mental, mas se quanto mais as aquisições se afastam das origens sensório-motoras tanto mais variável é a sua cronologia, não na ordem de sucessão, porém nas datas de aparecimento, e ainda, maiores tornam-se as influências do meio físico e social e menos influência se dá ao amadurecimento no desenvolvimento cognitivo (*Ibid.*, p. 137-138). Este é um fator de caráter individual, mas que não pode ser considerado o único responsável pelo desenvolvimento mental uma vez que este depende da relação entre os demais fatores.

A *experiência* com os objetos é essencial para a construção da inteligência e dela derivam dois tipos de conhecimento, o físico e o lógico-matemático. A experiência física advém da ação que o sujeito exerce sobre os objetos e do (re)conhecimento de suas propriedades físicas a partir da abstração física ou

empírica. O sujeito “extraí” dos objetos as suas propriedades, tais como, espessura, tamanho, temperatura, dentre outras. (PIAGET, 1995; STOLTZ, 2006). A experiência lógico-matemática requer do sujeito uma *abstração reflexionante*, apoiada nas atividades cognitivas do sujeito. É o resultado de uma informação ou conhecimento que o sujeito obtém a partir da coordenação de suas ações sobre o objeto. Com este conhecimento, o sujeito passa a fazer relações entre suas informações, percebendo, por exemplo, as diferenças de temperatura, espessura, tamanho, e passa a ser capaz de utilizar o conhecimento construído nas mais variadas finalidades. Para tanto, a abstração reflexionante envolve dois processos: o *reflexionamento* e a *reflexão*. O reflexionamento significa transpor “a um plano superior o que colhe num patamar precedente” (PIAGET, 1995, p. 6), conceituando a ação realizada. A reflexão implica uma reorganização, ou seja, o sujeito reconstrói “sobre o novo plano B o que foi colhido no plano de partida A” (*Id.*), é um reflexionamento de segundo grau.

A *interação e a transmissão social* possibilitam que, a partir das relações interpessoais, o sujeito conheça diferentes formas de ser e pensar, promovendo o avanço de seu desenvolvimento. As trocas interindividuais variam de uma sociedade a outra por conta das diversidades culturais, variando também os processos cognitivos, ocasionando atrasos ou avanços de ordem cronológica, no desenvolvimento cognitivo dos sujeitos conforme o modelo social a que pertençam (PIAGET, 1983).

Todos os fatores têm função fundamental e nenhum deles pode ser isoladamente responsável pelo desenvolvimento cognitivo. A maturação, por exemplo, por si só não promoveria o desenvolvimento, sendo que:

[...] com efeito, se só intervisse uma ação contínua da maturação interna do organismo e do sistema nervoso, os estágios não seriam somente seqüenciais, mas igualmente ligados a datas cronológicas relativamente constantes, como são a coordenação da visão e da preensão por volta de 4-5 meses, o aparecimento da puberdade, etc. (PIAGET, 1983, p. 281).

A *equilibração* é responsável pela integração dos demais fatores, sendo o desenvolvimento cognitivo somente possível a partir desta integração. A equilibração é um sistema autorregulador das ações de coordenações particulares, que dependem tanto das circunstâncias quanto das potencialidades do sujeito (*Id.*). É um

processo de busca de um novo equilíbrio ou adaptação a partir de uma situação de desequilíbrio cognitivo, frente a uma situação na qual o sujeito não saiba como agir. A equilibração determinará a maneira como o sujeito entenderá e se relacionará com o mundo.

A compreensão de uma noção como a de lucro exige a integração de todos os fatores do desenvolvimento. A interdependência destes fatores pode ser observada nos resultados de pesquisas sobre a construção de noções econômicas, descritas no capítulo 4 deste trabalho. Pesquisas a partir de diferentes abordagens demonstram que esta compreensão normalmente começa a se definir por volta da adolescência (STACEY, 1987, LEISER *et al.*, 1990, SONUGA-BARKE; WEBLEY, 1993, WEBLEY; PLASIER, 1998, FURNHAM, 2001, FENKO, 2000, OTTO; WEBLEY, 2001, WEBLEY, 2005, AMAR, *et al.*, 2001; 2006, DENEGRÍ, *et al.*, 1998, dentre outras).⁷

Se apenas o amadurecimento biológico/cognitivo resultasse em aprendizagem, os adultos não apresentariam dificuldades em compreender os processos econômicos. Uma vez que, para que realmente ocorra a compreensão das noções econômicas, bem como de outras, são necessários o amadurecimento, a experiência, a transmissão social, que em nenhum momento foi descartada pela teoria piagetiana, e a integração destes fatores pelo processo de equilibração. Por outro lado, se apenas a experiência fosse suficiente para o desenvolvimento da compreensão, as crianças a adquiririam desde muito cedo, pois o contato com o mundo econômico é muito precoce, as crianças comumente acompanham seus pais ou demais adultos em compras e pagamentos, às agências bancárias, supermercados, ou demais atividades que envolvem questões financeiras. No entanto, sem o desenvolvimento das estruturas necessárias a este entendimento, não há compreensão.

O subcapítulo a seguir descreve, sucintamente, os estádios de desenvolvimento cognitivo, organizados por Piaget, segundo a construção das estruturas de conhecimento.

⁷ A ampliação dos dados das pesquisas aqui referidas é apresentada no capítulo 4 deste trabalho, mais precisamente no subcapítulo 4.1.

2.3 ESTÁDIOS DO DESENVOLVIMENTO COGNITIVO

As estruturas operatórias são a base do conhecimento na teoria piagetiana e a construção, organização e funcionamento dessas estruturas foram apresentados por Piaget em quatro estádios de desenvolvimento mental (PIAGET, 1978/1924, 1979/1926, 1977/1932, 1987/1936, 1975/1946, 1958/1947, 1964, 2009/1966). Cada estágio de desenvolvimento determinará como o sujeito entenderá e resolverá questões em relação à realidade.

Os quatro estádios são igualmente importantes e fundamentais para o desenvolvimento da inteligência e cabe ressaltar que não é possível alcançar um estágio de desenvolvimento sem que se tenha, obrigatoriamente, passado pelo estágio anterior, por exemplo, não é possível atingir o estágio do pensamento formal sem passar pelo das estruturas operatórias concretas. O tempo de aparecimento de cada estágio pode variar de um indivíduo a outro e nas diversas sociedades, entretanto, a ordem de desenvolvimento desses estádios é universal. Cada estágio de desenvolvimento tem uma estrutura de conjunto característica, sendo essas estruturas integradas uma a outra, ou seja, o desenvolvimento das estruturas de um estágio superior está subordinado ao desenvolvimento e integração de estruturas mais elementares (PIAGET; INHELDER, 2009/1966). No entanto, poderão coexistir estruturas elementares e de estádios mais avançados de desenvolvimento, assim, um adulto que apresenta as estruturas formais de pensamento poderá apresentar, conforme a situação, dependendo da sua área de domínio específico, estruturas de pensamento características dos estádios concreto e pré-operatório (PIAGET, 1972), o que explicaria porque indivíduos adultos apresentam, em certas situações, pensamento semelhante ao pensamento infantil.

Os quatro estádios de desenvolvimento das estruturas do conhecimento – sensório-motor, pré-operatório, operatório concreto e operatório formal – estão descritos a seguir.

2.3.1 SENSÓRIO-MOTOR: A INTELIGÊNCIA PRÁTICA

O primeiro estágio de desenvolvimento descrito por Piaget é o sensório-motor que perdura do nascimento até por volta dos 18 meses de vida. Este período, que antecede a aquisição da linguagem, é a base para o conhecimento científico e o pensamento lógico. Mesmo antes da aquisição da linguagem a criança já apresenta uma inteligência prática, capaz de resolver problemas como alcançar objetos afastados ou invisíveis. A designação deste estágio como sensório-motor refere-se à coordenação que o bebê no primeiro ano e meio de vida faz entre a atividade perceptiva e a motricidade. As estruturas sensório-motoras serão a base para as noções de ordem, espaço-temporal, causal, dentre outras (PIAGET; INHELDER, 2009/1968; KESSELRING, 2008).

Neste período, começam a aparecer os primeiros hábitos de comportamento, que podem depender diretamente da atividade do sujeito ou estarem “condicionados” pelo exterior, e as primeiras coordenações entre os movimentos físicos e a percepção, as “primeiras manifestações não inatas de adaptação” (PIAGET, 1936, p. 57). As primeiras formas de comportamentos habituais, como sugar, olhar, dentre outras, foram denominadas por Piaget como “reações circulares primárias”. As primeiras coordenações de esquemas dos movimentos e percepções podem ser representadas, por exemplo, pela coordenação do ouvir e ver – ao ouvir a voz da mãe, o bebê procura seu rosto. O hábito, termo usado por Piaget, ainda não corresponde a um ato de inteligência uma vez que aqui ainda não existe diferenciação entre meios e fins (PIAGET; INHELDER, 2009/1968).

O interesse pelo mundo exterior, prolongando ou repetindo os fenômenos que despertaram, casualmente, seu interesse e a coordenação entre a visão e a apreensão, caracterizam o princípio de certa intencionalidade. Por exemplo, o bebê, ao puxar o cordão suspenso em seu berço faz com que chocalhos sacudam, chamando sua atenção e despertando seu interesse. O bebê se diverte e poderá ficar repetindo esse gesto várias vezes e repeti-lo cada vez que um cordão seja suspenso em seu berço. Estas atividades caracterizam o que Piaget chamou de “reações circulares secundárias”, e não significam ainda que os meios utilizados pelo bebê sejam sempre adequados ao fim proposto.

Atividades mais complexas de inteligência prática começam a se desenvolver, surge então, a intenção, ainda independente do meio que será empregado para alcançar a finalidade desejada. Assim, “se a coordenação dos meios e das finalidades é nova e se renova em cada situação imprevista (sem o que não haveria inteligência), os meios empregados são tomados de empréstimo aos esquemas conhecidos de assimilação” (*Ibid.*, p. 17). O bebê começa a interessar-se pelos objetos e observá-los a partir de variadas perspectivas, passando a distinguir os efeitos de seus próprios movimentos e do deslocamento de objetos no espaço, considerando apenas as mudanças de posição dos objetos em relação a si mesmo. Inicia a diferenciação entre o mundo exterior e os esquemas de ação, permanecendo ainda um resquício de egocentrismo, por exemplo, ao procurar por um objeto que já fora anteriormente escondido em diferentes lugares, o bebê inicia sua busca sempre pelo primeiro lugar onde o encontrara na primeira vez que desaparecera, associando o aparecimento do objeto ao seu empenho em encontrá-lo (PIAGET, 1975/1937).

Com o surgimento de novos modos de comportamento, “reações circulares terciárias”, o bebê consegue reproduzir e modificar um efeito obtido ao acaso. Com esses novos tipos de reações o bebê consegue obter conhecimentos sobre os objetos e sobre suas próprias ações. Esse início de compreensão sobre suas ações é a base para o pensamento abstrato e estende-se por vários domínios.

Num primeiro momento o bebê assimila os novos objetos aos esquemas que já possui, então, descobre por experimentação, as propriedades dos objetos e as relações espaciais entre eles. Amplia a consciência sobre a relação entre meios e fins, valendo-se agora de novas modalidades de esquemas-meio, ou seja, procura novos meios por diferenciação dos esquemas conhecidos. O bebê passa a ser capaz de encontrar novos meios não mais *por acaso*, mas por *combinações interiorizadas*. Esta capacidade de interiorizar as ações é denominada por Piaget como “atividade representativa”, isso significa que uma ação no plano interior já não necessita chegar ao seu fim concretamente. A capacidade representativa pressupõe outras atividades tais quais: *ato inventivo ou inspirativo* – imaginar a solução de um problema; *constatar a existência duradoura dos objetos* – localização de objetos ausentes/esquema do objeto permanente e *movimentos invisíveis* – percepção de objetos ocultos (PIAGET; INHELDER, 2009/1968).

A inteligência prática, característica deste estágio de desenvolvimento, permite que o bebê comece a organizar o real, a partir de seu próprio funcionamento, construindo os “grandes temas de ação que são os esquemas do objeto permanente, do espaço, do tempo e da causalidade, subestruturas das futuras noções correspondentes” (*ibid.*, p. 19). O bebê passa a situar-se como um dos objetos que constituem o universo de forma espacio-temporal, fenômeno correspondente a *descentração geral*. Todas essas habilidades irão ampliar-se e promover a construção das estruturas pré-operatórias do próximo estágio de desenvolvimento cognitivo, apresentado a seguir.

2.3.2 PRÉ-OPERATÓRIO: A REPRESENTAÇÃO SIMBÓLICA

O segundo estágio de desenvolvimento das estruturas cognitivas, denominado por Piaget como pré-operatório, ocorre entre o primeiro ano e meio aos sete anos de idade e tem como principais características: o egocentrismo psíquico, o jogo simbólico e a imitação. Este estágio caracteriza-se também pela capacidade de retomar uma ação realizada anteriormente, de antecipar seus atos e pelo aparecimento da linguagem, ampliando a comunicação e a interação entre a criança e o meio.

O *egocentrismo* da criança pode ser percebido quando esta brinca com outras. Mesmo estando juntas, cada uma invente sua brincadeira, brincando cada qual à sua maneira. A criança tem dificuldade de participar de conversas, pois nesta fase, não é capaz de argumentar e ainda crê que os fenômenos naturais podem ser regidos por ela, quando, por exemplo, acredita poder fazer chover (pensamento antropocêntrico).

A *função simbólica* é resultado da diferenciação entre os significantes e os significados. Os primeiros se constituem na fala ou modo de expressão da criança sobre algo, alguém ou um fato. Assim, o objeto, a pessoa ou mesmo a situação apontada, serão os significados, representados pelos significantes. Essa capacidade de representar é possibilitada à criança pela função simbólica (VALENTE, 2007). No jogo simbólico, a assimilação predomina sobre a acomodação porque, para que a

criança possa fantasiar, representando o papel de mamãe, professora, personagem dos contos ou brincando com qualquer objeto como se fosse o real (cavalgar em um cabo de vassoura como se este fosse um cavalo), a criança necessita de uma inteligência representativa, anterior à racionalidade, permitindo que significantes e significados sejam relacionados.

Com a *imitação* a criança retoma uma ação já executada, mas não incorpora o que imita. Imita, pura e simplesmente por imitar. Por essa razão Piaget (1975/1946) afirma que no ato de imitar, ao contrário do jogo simbólico, ocorre o predomínio da acomodação sobre a assimilação. Apesar de já apresentar diferenciação entre a assimilação e a acomodação, no pensamento pré-operatório, ainda não há o equilíbrio entre esses movimentos. A assimilação e a acomodação são fundamentais para o desenvolvimento das estruturas operatórias concretas, constituintes do próximo estágio de desenvolvimento cognitivo, descrito no subcapítulo seguinte.

2.3.3 OPERATÓRIO CONCRETO: A REALIDADE É ORGANIZADA POR RELAÇÕES E CLASSIFICAÇÕES

O terceiro estágio de desenvolvimento é o das operações concretas e perdura dos 7 aos 12 anos de idade aproximadamente. Suas principais características são a noção de conservação e a reversibilidade do pensamento. A criança do estágio anterior não é capaz de estabelecer relações a partir de uma lógica racional e tem dificuldade, por exemplo, em compreender que uma bolinha de massa de modelar mantém suas propriedades após ser modelada em forma de salsicha, por que ainda tem seu raciocínio limitado à percepção imediata – raciocínio não conservante. A criança pré-operatória não é capaz de retomar, mentalmente, a imagem do objeto antes deste ter sofrido alguma transformação. Como no exemplo da massa de modelar, em que ela não se dá conta de que antes desta ser uma salsicha, era uma bola, o que caracteriza o raciocínio não reversível (PIAGET, 1975/1937).

No estágio das operações concretas a pré-causalidade representativa do pré-operatório transforma-se gradativamente “numa causalidade racional por assimilação não mais às ações próprias em sua orientação egocêntrica, senão às

operações na qualidade de coordenações gerais das ações” (PIAGET; INHELDER, 2009/1968, p. 101). Com o desenvolvimento das estruturas operatórias concretas, a criança opera em sua realidade concreta por meio da lógica das classes e das relações, coordenando diferentes pontos de vista, integrando-os lógica e coerentemente, podendo agora, estabelecer relação entre causa e efeito, meio e fim. Tudo aquilo que a criança não conseguia fazer no período pré-operatório passa a ser agora possível.

Enfim, com as operações concretas desdobra-se um processo de passagem da centração subjetiva em todos os domínios à descentração a um tempo cognitiva, social e moral. A inteligência representativa, do estágio anterior, implica agora em uma descentração, constituindo os sistemas operatórios de transformações e das conservações, libertando a “representação do real de suas aparências ilusórias” (*Id.*). Entretanto, o pensamento concreto permanece dependente da realidade não sendo ainda capaz de resolver problemas que impliquem relacionar domínios heterogêneos. O sistema das operações concretas permite chegar a um conjunto restrito das transformações virtuais, sendo apenas uma extensão “curta” do real ao possível. A subordinação do real ao mundo das possibilidades infinitas amplia-se com o desenvolvimento das estruturas formais, característica do quarto estágio de desenvolvimento, descrito a seguir.

2.3.4 OPERAÇÕES FORMAIS: O INGRESSO NO MUNDO DAS POSSIBILIDADES ILIMITADAS

O estágio operatório formal começa a desenvolver-se por volta dos 12 anos e tem essa designação uma vez que os pensamentos do sujeito desprendem-se do concreto e “avançam mais e mais em direção a raciocínios formais e abstratos” (KESSELRING, 2008, p. 140). A principal característica deste estágio de desenvolvimento é a inversão de sentido entre o real e o possível. Agora o sujeito é capaz de subordinar o real ao mundo dos possíveis a partir da elaboração de hipóteses. O pensamento formal é essencialmente hipotético-dedutivo:

[...] a dedução não mais se refere diretamente a realidades concebidas, mas a enunciados hipotéticos, isto é, a proposições que se referem a hipóteses ou apresentam dados apenas como simples dados, independentemente de seu caráter real: a dedução consiste então, em ligar essas suposições, e delas deduzir suas conseqüências necessárias, mesmo quando sua verdade experimental não ultrapassa o possível. (INHELDER; PIAGET, 1976/1955, p. 198).

Neste período ocorre a última descentração, libertando o pensamento do concreto, sendo agora capaz de fazer inferências a respeito de fatos e objetos ausentes e em relação ao futuro. É a idade da elaboração de teorias e das grandes ideias, da cientificidade do pensamento. Segundo Piaget e Inhelder (2009/1968), o pensamento formal amplia os aspectos da realidade, antes limitados e concretos, em função da possibilidade ilimitada de combinações possíveis, reforçando os poderes da inteligência dedutiva:

[...] as operações formais representam, exclusivamente, a estrutura do equilíbrio final, para o qual tendem as operações concretas, ao se refletirem em sistemas mais gerais combinando entre si proposições que as exprimem. (PIAGET, 1958/1947, p. 193)

Diferenciando forma e conteúdo, o sujeito consegue raciocinar sobre proposições ainda que não consiga confirmá-las experimentalmente – puras hipóteses – ou seja, é capaz de inferir sobre as múltiplas possibilidades. Essa diferenciação permite que o sujeito construa relações e classes reunindo um, dois ou mais elementos de quaisquer espécies. Dessa generalização das operações de classes e de relações origina-se a combinatória, que é de suma importância para a extensão do pensamento, pois permite combinar objetos ou fatores, ideias e proposições, raciocinando em cada caso a partir da realidade dada.

Essa ação combinatória não se limita a classificação de objetos a partir de suas características externas, mas sim de todas as possibilidades pelas quais um elemento possa ser classificado (PIAGET, 1955). A lógica proposicional comporta necessariamente uma combinatória e essas operações de combinações implicam as operações de segunda potência. É essa capacidade de operar sobre operações que viabiliza ao conhecimento transpor o real e adentrar no mundo das possibilidades (PIAGET, 1983; INHELDER; PIAGET, 1976/1955).

Além de tornar-se capaz de combinar objetos, a partir de um método exaustivo e sistemático, o sujeito deste período passa a ser capaz de combinar hipóteses e ideias sob formas afirmativas e negativas, utilizando operações proposicionais de implicação (se... então), de disjunção (ou... ou... ou os dois), de exclusão (ou... ou), de incompatibilidade (ou... ou... ou nem um nem outro). (INHELDER; PIAGET, 1976/1955), que até então eram desconhecidas por ele. A utilização de palavras como “se... então” implicam a ligação entre “uma consequência necessária e uma afirmação simplesmente possível: é esta síntese do necessário e do possível que caracteriza o emprego desse possível no pensamento formal” (*Ibid.*, p. 193).

O grande avanço no pensamento do adolescente está na organização das operações formais em sistemas que comportam as duas espécies de reversibilidade: inversão e reciprocidade. Neste novo sistema organizacional cada operação aparece como inversa de outra e recíproca de uma terceira, originando as transformações: direta, inversa e recíproca, sendo esta também correlativa – ou dual – da primeira. Enquanto no período das operações concretas a inversão caracteriza os grupamentos de classe e a reciprocidade os grupamentos de relações, as estruturas formais unem essas transformações em um único conjunto, constituindo o grupo matemático INRC (Identidade; Negação; Reciprocidade e Correlativa). Esse novo sistema com caráter de síntese ou remate não é resultado apenas da simples justaposição das inversões e reciprocidades, mas da fusão operatória num sistema único (PIAGET, 1983; PIAGET; INHELDER, 2009/1968).

As quatro novas combinações diferentes de proposições servem para transferir uma combinação proposicional para outra combinação. Assim, a Identidade (I) corresponde à capacidade de transformar uma combinação proposicional em si mesma, e a negação (N) consiste em transformar uma combinação em uma função que lhe é diagonalmente oposta. Por exemplo, “Se o professor fala, {então} o aluno escuta”, sua negação corresponderia à oração: “O professor fala e/mas o aluno não escuta”. Quanto às combinações de reciprocidade (R) e de correlação (C): se $NR=C$; $NC=R$; $RC=N$ e $RNC=I$, suas transformações correspondem a operações de terceira potência, uma vez que as operações que reúnem já são de segunda potência (PIAGET, 1983; INHELDER, PIAGET; 1976/1955; KESSELRING, 2008).

O avanço nas possibilidades de considerar hipóteses, fazer inferências e pensar sobre proposições também resulta em ampliações das necessidades e capacidades do sujeito em se relacionar com a comunidade. Passando a dar atenção às normas morais e sociais, não necessariamente as aceitando e as tomando como válidas, mas desenvolvendo seus princípios e seu estilo de vida. A partir dessa descentração, o jovem passa por um processo que Piaget denominou de *formação da personalidade*. O pensamento hipotético propicia a ampliação do potencial de discussão e argumentação dos sujeitos, possibilitando a compreensão do ponto de vista do outro, aumentando o interesse por fatos e problemas que vão além do campo imediato de suas experiências. O aprimoramento e a construção de novos conhecimentos são ilimitados. O que o sujeito poderá criar a partir do formal vai além do real. A subordinação deste real ao possível representa, ao lado do raciocínio proposicional e do pensamento hipotético-dedutivo, o avanço do formal em relação ao concreto.

O pensamento formal representa a conclusão do desenvolvimento cognitivo em nível estrutural e a abertura ilimitada em termos de possibilidades, sem limites para o aprimoramento e a construção de novos conhecimentos (PIAGET, 1964). Esse estágio de desenvolvimento cognitivo implica sempre mais desdobramentos a partir de uma determinada compreensão. No entanto, os sujeitos alcançam este nível de pensamento em diferentes áreas do conhecimento, de acordo com suas atitudes e especializações profissionais. A maneira como estas estruturas são usadas não é necessariamente a mesma em todos os casos (Piaget, 1972). Um sujeito poderá apresentar um pensamento mais elaborado em áreas específicas do conhecimento e um pensamento elementar em outras.

Para compreender as diferenças nos níveis de compreensão de adultos jovens sobre os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, objeto desse estudo, é necessário esclarecer que o sujeito de que trata Piaget é o sujeito nas suas melhores possibilidades – o sujeito epistêmico. O que não significa que o sujeito real – o psicológico – aquele que se encontra nas salas de aula ou realizando atividades de compra e venda com cartão de crédito, por exemplo, apresentará raciocínio formal em todas as situações, porque no plano do funcionamento – o psicológico – há diferenças significativas. A integração das informações obtidas de

um objeto em um sistema de conhecimento, ou seja, aquilo que o sujeito é capaz de construir será fruto do que ele consegue fazer em um contexto social e cultural específico.

Compreender as questões que envolvem o crédito e o lucro requer grande potencial de abstração, não sendo possível sem a generalização, característica do pensamento formal. A ampliação desse potencial de generalização resulta da qualidade de interação entre o sujeito e o objeto de conhecimento. Assim, uma das hipóteses deste estudo é que os participantes poderão apresentar um conhecimento elementar em relação aos fatores que envolvem a utilização do cartão de crédito, por limitarem-se à experiência prática sem inferirem sobre as consequências do uso indevido deste crédito.

O sujeito, mesmo adulto, poderá aprimorar o seu pensamento em domínios específicos, mas em outros, onde não exerça a ação reflexiva, poderá apresentar um pensamento similar ao infantil. No caso da utilização do crédito ofertado pelas financiadoras, por meio do cartão, os adultos, poderão apresentar uma compreensão elementar dos processos que envolvem o uso do cartão. O que pode ser explicado pela limitação da experiência destes sujeitos à prática, com a utilização cotidiana, sem que haja uma ação reflexiva sobre suas implicações (COOPER; STOLTZ, 2008a, 2008b).

Entenda-se que o pensamento dos adultos não poderá ser entendido como só formal, uma vez que este poderá se apresentar somente nas áreas específicas de domínio de cada sujeito. Se por um lado, o estágio formal representa o fechamento do desenvolvimento estrutural, por outro, as possibilidades de ampliação das capacidades intelectuais são ilimitadas. Compreender essas questões é crucial quando se pretende investigar o pensamento de adultos.

3. O DESENVOLVIMENTO COGNITIVO DOS ADULTOS

Quando se fala em desenvolvimento cognitivo pode-se afirmar que, atualmente, estamos relativamente bem informados sobre os processos de desenvolvimento funcional e estrutural desde o bebê até a adolescência. Entretanto, ainda é pouco o que se sabe sobre o período que separa a adolescência da fase adulta (DANIS; SOLAR, 2001). Se por um lado, os estudos com crianças e adolescentes contribuem para a compreensão do desenvolvimento dos adultos, por outro lado, as pesquisas com jovens adultos⁸ podem contribuir para avaliar o que já se sabe sobre os estádios anteriores de desenvolvimento.

De acordo com Íñigo (2003), durante a fase adulta do desenvolvimento cognitivo as capacidades podem aumentar diminuir ou, até mesmo, permanecer iguais. O desenvolvimento cognitivo durante a infância e adolescência é, relativamente, homogêneo, crescente e geral, apesar das diferenças individuais. Durante a fase adulta, as diferenças se acentuam devido às mudanças neurofisiológicas, as condições de vida (tempo de formação após término do ensino básico, responsabilidades profissionais, familiares e pessoais, dentre outras) e demais fatores individuais que resultam no avanço ou declínio das funções cognitivas:

El transcurso de la edad adulta tienen lugar muchos cambios en nuestros procesos de pensamiento. Hay cambios en el caudal de nuestros conocimientos y experiencias, en la rapidez con la que efectuamos los procesos de pensamiento, en la eficacia con la que procesamos nueva información, en el grado de profundidad o de reflexión con la que relacionamos las nuevas experiencias que nos acontecen con las anteriores, y en el modo en que usamos nuestras capacidades intelectuales. (ÍÑIGO, 2003, p. 278).⁹

⁸ Adulto jovem: fase do desenvolvimento humano que corresponde ao período entre 20 e 40 anos de idade segundo Papalia, Olds e Feldman, 2006.

⁹ No transcurso da idade adulta ocorrem muitas mudanças em nossos processos de pensamento. Há mudanças na qualidade de nossos conhecimentos e experiências, na rapidez com que efetuamos os processos de pensamento, na eficácia com que processamos novas informações, no grau de profundidade ou reflexão com o qual relacionamos as novas experiências que nos acontecem, com as anteriores e, no modo como usamos nossas capacidades intelectuais. (ÍÑIGO, 2003, p. 278) Tradução da autora.

Compreender o desenvolvimento cognitivo do adulto significa compreender que o pensamento ou o raciocínio resultam da interação dinâmica entre o crescimento e o declínio das distintas capacidades intelectuais.

São ao menos três os enfoques teóricos que se dedicam ao estudo das mudanças cognitivas que ocorrem durante a fase adulta do desenvolvimento, a saber:

1. o enfoque psicométrico: envolve a análise dos componentes da inteligência, medidos por meio de testes, a fim de avaliar se ocorrem avanços ou retrocessos em tais componentes;
2. o enfoque do processamento da informação: estuda a codificação, armazenamento e recuperação da informação ao longo da vida, com o propósito de verificar se ocorrem alterações na eficiência destes processos na medida em que o indivíduo envelhece, e;
3. o enfoque pós-formal: supõe a possibilidade de ocorrerem novas etapas de desenvolvimento, posteriores ao estágio do pensamento formal.

O enfoque psicométrico traz aspectos que compreendem os progressos e declínios da inteligência dos adultos e idosos. Se por um lado, aponta-se que o declínio intelectual é inevitável na fase adulta, posto que, com o passar dos anos, as pessoas tendem a apresentar menos flexibilidade de pensamento, resolvendo os problemas com menos eficácia e rapidez que outrora, por outro há quem considere que a inteligência é uma faculdade elástica que se adapta às mudanças biológicas.

No início do século XX não havia dúvidas quanto à relação entre a idade e o declínio das capacidades intelectuais até que em 1955 Bayley e Oden¹⁰, citados por Íñigo, 2003, analisaram o desenvolvimento de crianças superdotadas em 1921, até atingirem a fase adulta. Foram realizadas provas do tipo verbal (sinônimos, antônimos e analogias) e observou-se que as pontuações, dentre os participantes superdotados, aumentavam entre os 20 e 50 anos de idade. O mesmo estudo,

¹⁰ Íñigo (2003) não detalha o número de participantes nem suas idades quando do início e término da pesquisa de Bayley e Oden (1955).

quando realizado com indivíduos com cociente intelectual considerado normal demonstrou que ocorre um crescimento geral da capacidade intelectual, que compreende as fases da infância e juventude e que, ao invés de estagnar-se lá pelos 21 anos, como se tendia a pensar, por volta dos 36 anos de idade, em média, é que foram obtidos os melhores resultados nos subtestes mais importantes da *Wechsler Adults Intelligence Scale* (WAIS)¹¹. No entanto, os resultados indicaram certo declínio na velocidade e precisão em cálculos numéricos e em uma prova em que se deveria descrever o elemento faltante na representação de um objeto, como a falta de um dedo na representação de uma mão, por exemplo.

Conforme Íñigo, os estudos transversais apontam resultados a favor do declínio intelectual durante a vida adulta, enquanto que, os estudos longitudinais mostram uma evolução muito distinta. No entanto, deve-se considerar que estes estudos transversais não consideram os possíveis efeitos das gerações históricas a que os indivíduos pertencem sobre a inteligência dos participantes. Schaie (1996), citado por Íñigo, ao realizar um estudo com indivíduos com idades entre 20 e 70 anos, foi um dos primeiros investigadores a identificar os efeitos do corte em estudos transversais. Ao repetir seus testes com os mesmos indivíduos a cada 7 anos, por um período de 35 anos (1956, 1963, 1970, 1977, 1984 e 1991), Schaie confirmou suas suspeitas: a maioria dos adultos melhora suas capacidades mentais durante a maior parte da idade adulta. Este estudo ficou conhecido como *O estudo longitudinal de Seattle* (1992).

A fim de superar as limitações dos estudos transversais ou longitudinais, Schaie passa a utilizar o que Íñigo denomina de estudo sequencial, que combina, em um só trabalho, estudos longitudinais e estudos transversais. As conclusões mais gerais deste tipo de estudo demonstram que desde os 20 até por volta dos 60 anos de idade, as capacidades cognitivas tendem antes a aumentar que diminuir, com exceção do cálculo numérico, que exige rapidez e precisão e que, por volta dos 40 anos, começa a diminuir ligeiramente. Após os 60 anos, as diminuições registradas a cada sete anos são estatisticamente significativas durante todo o

¹¹ *Wechsler Adults Intelligence Scale* (WAIS) - Escala Wechesler de Inteligência para Adultos - Trata-se de um teste de inteligência que permite calcular o cociente intelectual das pessoas adultas em função de pontuações obtidas em um conjunto de provas verbais e manuais. Existe uma versão deste teste direcionado ao cálculo do cociente intelectual de crianças - *Wechsler Intelligence Scale Child* (WISC).

processo. Os dados indicaram que para alguns sujeitos, o declive na competência psicológica pode iniciar-se por volta dos 50 anos, ainda que sejam de pouca importância até que se complete 70 anos (SCHAIE, 1990, *apud*. ÍÑIGO, 2003). Schaie afirma ainda que “não será, até que se complete 80 anos, que a média correspondente ao grupo de adultos de mais idade se situará abaixo da média dos resultados dos adultos jovens” (SCHAIE, 1996, *apud*. ÍÑIGO, 2003). As idades referentes ao grupo de adultos de mais idade ou de adultos jovens não foram descritas.

Sob este enfoque também foram avaliados os declínios e avanços de dois tipos de inteligências denominadas como *inteligência fluida* e *inteligência cristalizada*. A primeira refere-se ao conjunto de destrezas ou capacidades de caráter abstrato ou formal que não têm relação aparente com o nível cultural das pessoas, mas que requer muito esforço e energia mental. Tanto a memória em curto prazo quanto a velocidade de processamento têm grande importância neste tipo de inteligência. A segunda corresponde ao conjunto de capacidades relacionadas com a organização e a estruturação de conhecimentos, sendo muito dependente do contexto cultural do indivíduo. Está vinculada à memória de longo prazo e à aprendizagem que não demanda grande esforço cognitivo.

De acordo com este enfoque, durante os anos da maturidade, ocorre um declínio considerável da inteligência fluída, provavelmente em decorrência das perdas na velocidade do processamento e na memória operativa ou de trabalho. Entretanto, as diferenças correspondentes à inteligência cristalizada aumentam com a idade, o que significa que as consequências em manter relacionamentos com outras pessoas ou acontecimentos estimulantes ou de isolar-se socialmente e sentir-se rechaçado têm fundamental importância para o funcionamento da inteligência cristalizada na vida adulta. Sendo assim, as diferentes experiências vivenciadas e o estilo de vida pessoal, podem influenciar o desenvolvimento da inteligência na fase adulta.

As principais conclusões sobre o desenvolvimento cognitivo dos adultos, a partir dos estudos sob este enfoque, segundo Berger e Thompson, (1988/2001), citados por Íñigo (2003), podem ser relacionadas em quatro aspectos: estabilidade, declive, educação e variabilidade.

1. Estabilidade: a maioria das capacidades intelectuais sofre um ligeiro crescimento desde o início da idade adulta até a entrada na maturidade. A partir daí, inicia-se um declive seletivo que não afeta todas as capacidades com a mesma intensidade e nem a todos os indivíduos igualmente.
2. Declive: observa-se que há certo declive nos aspectos relacionados à velocidade de processamento e com o tempo de reação que se inicia aos 40 anos, tornando-se evidente aos 60 anos de idade.
3. Educação: A capacidade intelectual dos adultos resulta, em grande parte, da educação recebida nos anos anteriores. As pessoas que detêm uma quantidade maior de instrução, entretenimento ou formação têm mais possibilidade de manter um elevado nível funcional das estruturas intelectuais durante o envelhecimento.
4. Variabilidade: refere-se aos modelos que explicam o desenvolvimento cognitivo na vida adulta. Aponta como melhores os modelos multidimensionais, multidirecionais e dinâmicos, envolvendo distintas dimensões (linguística, lógico-matemática, espacial, social, dentre outras).

O enfoque do processamento da informação objetiva compreender as transformações cognitivas que ocorrem durante a vida adulta e o envelhecimento em termos de componentes de processamento da informação, particularmente, o registro sensorial, a memória de trabalho ou operativa (em curto prazo), a base de conhecimento e os processos de controle.

Os estudos que partem deste enfoque sugerem que os efeitos do envelhecimento podem ocasionar um leve detrimento na sensibilidade de registro sensorial. Por conta disso, os sujeitos necessitam de mais tempo para que possam registrar a informação que, por sua vez, estando registrada, desaparece com maior velocidade que em idades anteriores. Este fato pode ser atribuído ao declínio que ocorre com as funções sensoriais como visão e audição, afetando a capacidade cognitiva. A capacidade de processamento, ou seja, a memória operativa ou de trabalho, responsável por armazenar a informação por algum tempo, além de processá-la de maneira que o indivíduo possa efetuar raciocínios que exigem a integração de informações ou chegar a conclusões a partir de certas premissas, tem

sua capacidade diminuída com o aumento da idade, armazenando menos e processando com mais dificuldade. Pessoas mais idosas têm dificuldade em conservar, mentalmente, vários aspectos de uma informação nova, ao mesmo tempo. Entretanto, os indivíduos com mais idade são capazes de entender ou recordar o significado dos parágrafos de um texto, por exemplo, quase tão bem quanto os adultos mais jovens.

Segundo o enfoque pós-formal, os acontecimentos ao longo da vida, sejam eles esperados ou inesperados, podem desencadear um desequilíbrio cognitivo capaz de conduzir a uma nova forma de entender a si mesmo e a própria vida, resultando em novas formas de pensar a realidade. A interação entre inteligência e experiência, entre a lógica formal e os problemas mal estruturados que se apresentam durante o percurso da vida e das relações humanas, expõem o sujeito a muitos pontos de vista e à necessidade de adotar um próprio. De acordo com esta perspectiva, para tanto, seria necessário construir novas formas de pensamento, que iriam além do formal. Assim os sujeitos passariam a ser capazes de reconhecer as contradições e conflitos da idade adulta, aumentando seu potencial de resolução de problemas.

Os estudos apresentados neste capítulo não relatam com exatidão as idades dos participantes e, mesmo que em alguns momentos cite-se resultados de pesquisas com sujeitos com idades entre 20 e 40 anos, nota-se que são raros os trabalhos realizados junto a essa faixa etária. Sendo a compreensão de adultos jovens, ou seja, com 20 ou 40 anos de idade, objeto deste estudo, que por sua vez, pauta-se na teoria piagetiana, considera-se necessário esclarecer a posição tomada neste trabalho, em relação ao enfoque pós-formal. Para tanto, o subcapítulo que segue traz algumas considerações referentes a esta perspectiva.

3.1 CONSIDERAÇÕES QUANTO AOS ESTUDOS PÓS-FORMAIS

O enfoque pós-formal tem por objetivo expandir a teoria piagetiana referente ao pensamento formal pautando-se no pressuposto de que o pensamento do adulto distingue-se do pensamento do adolescente pela capacidade de aceitação e integração de variadas verdades, por vezes até incompatíveis, ou seja, pelo caráter

dialético em considerar simultaneamente contradições. Segundo esta posição teórica o pensamento do adulto adotaria uma perspectiva mais relativista, indo além do objetivo e lógico, incorporando o subjetivo e pessoal. Assim, as descrições do pensamento pós-formal fundamentam-se na epistemologia dialética e na epistemologia da relatividade, porém não deixam claro se a construção das operações pós-formais prescinde da passagem pelo estágio formal e nem mesmo se resulta em mudanças em nível estrutural de desenvolvimento.

De acordo com esta vertente, o pensamento pós-formal, iria além do pensamento objetivo e lógico, porém, sem negá-lo. Dentro desta perspectiva, o pensamento formal limitar-se-ia a ser útil aos sujeitos até o fim de sua adolescência, uma vez que permitiria classificar as experiências de forma estável e confiável. No entanto, segundo os teóricos pós-formais, seria insuficiente para lidar com as complexidades e compromissos da vida adulta, uma vez que determinadas experiências vitais, tais como, relações amorosas ou experiências espirituais, seriam inviáveis sem os componentes cognitivos do pós-formal. Sendo assim, de acordo com esta vertente, o pensamento realmente maduro implicaria a interação entre as formas abstratas e objetivas do processamento. Outra característica da abordagem pós-formal seria a compreensão, por parte do sujeito, de que o seu ponto de vista sobre determinado fato ou fenômeno, é apenas uma das muitas visões e de que o conhecimento não é necessariamente absoluto ou invariável (ÍÑIGO, 2003).

De acordo com Marchand (2002), teorias que visavam a expandir a abordagem piagetiana do pensamento formal, fundamentadas no pressuposto de que a principal característica que distingue o pensamento do adulto em relação ao pensamento formal do adolescente seria a aceitação e integração de diversas, e por vezes incompatíveis verdades, começam a surgir por volta da década de 70, com os trabalhos de Arlin, 1975, Basseches, 1980, Case, 1992, Commons, Richards e Armon, 1984, Commons, Sinott, Richards e Armon, 1989, Kramer, 1983, 1990, Pacual-Leone, 1990, Riegel, 1973, Sinnott, 1981, 1984, 1989, Sternberg 1984, dentre outros.

Tem-se então, as principais características do pensamento pós-formal, a saber: a compreensão da natureza relativista do conhecimento, a aceitação da contradição e, a integração desta contradição em sistemas mais latos de conhecimento. Estas características, quando analisadas criticamente, podem vir a

ser questionadas a partir da compreensão de que o estágio do pensamento formal não significa estágio de pensamento concreto, o que conduziria a uma absolutização do pensamento (MARCHAND, 2002). Ao contrário, o que acontece a partir da construção das estruturas formais do pensamento é que para além do pensamento concreto, absolutista, o sujeito pode alcançar o pensamento relativista, dialético. Neste estágio, o sujeito procura dissociar os fatores visando a interpretá-los, tentando confirmar ou negar hipóteses.

Porém, trata-se de um processo dinâmico que vai sendo, aos poucos, construído pelo sujeito, ampliando sua capacidade de abstrair, generalizar, explicar e elaborar teorias. Isto significa que é capaz de deduzir hipóteses para além da realidade concreta, para além do que ele conhece na realidade e admiti-las como verdadeiras, mesmo sem a devida comprovação prática, como visto no subcapítulo 2.3.4 deste estudo. Inhelder e Piaget (1955) introduzem à teoria piagetiana o grupo INRC (transformação idêntica; inversa/negação; recíproca e correlativa) que pressupõe que, ao resolver problemas que requerem a coordenação de uma operação inicial com sua inversa, sua recíproca e sua correlativa, os sujeitos, além de se confrontarem com situações de contradições, são capazes de integrar essas contradições. Inclusive, a perspectiva piagetiana permite a construção de novas explicações a partir de uma lógica das significações.

As características apresentadas para a constituição de um novo estágio de desenvolvimento, para além do estágio formal, devem ser analisadas cautelosamente a fim de verificar se não tratam apenas da integração das operações, já apresentadas no estágio formal, em sistemas mais *latos*, uma vez que Inhelder e Piaget (1955) já afirmavam que “esta forma geral de equilíbrio pode ser concebida como final na medida em que não se modifica durante a vida de um indivíduo” (*Ibdi.*, p.121). O que os sujeitos poderão construir a partir do estágio formal implica muitos desdobramentos possíveis, originários de uma determinada compreensão, não existindo limitações para o aperfeiçoamento e construção de conhecimentos novos. O que o sujeito poderá criar a partir do formal ultrapassa o real. As principais características do avanço do pensamento formal, já apresentados no subcapítulo 2.3.4 deste estudo, em relação ao operatório concreto são: a substituição da subordinação dos possíveis ao real do concreto e, agora, no

operatório formal, a subordinação deste real ao possível, a elaboração do raciocínio proposicional e o pensamento hipotético-dedutivo.

As variações nos níveis de pensamento dos sujeitos que, muitas vezes, nos dão indicativos de raciocínio inferior ao esperado, ocorrem devido a possibilidade do pensamento formal só se apresentar em situações que envolvam as especialidades dos sujeitos (PIAGET, 1970), ou seja, em que ele qualitativamente interaja mais. Deste modo a definição de desenvolvimento pós-formal poderia ser substituída por pensamento ou cognição do sujeito adulto (MARCHAND, 2002; COOPER *et al.*, 2010). Os sujeitos alcançam o estágio das operações ou estruturas formais por volta dos 11-15 anos podendo, em alguns casos, alcançar o pensamento formal em torno dos 15-20 anos de idade. No entanto, Piaget sugere que cada um alcançará este estágio de desenvolvimento em diferentes áreas, de acordo com suas aptidões e especializações profissionais, cabendo salientar que a maneira como essas estruturas formais serão utilizadas não será necessariamente a mesma em todos os casos (PIAGET, 1972).

Essas diferenças, aparentemente maiores no período do pensamento formal, ocorrem devido às diferenças nas interações dos sujeitos em campos específicos. A formação das estruturas cognitivas implica um conjunto de trocas e de estimulações do meio, porém os fatores endógenos e espontâneos – que envolvem os processos de assimilação e acomodação – da construção própria de cada sujeito, devem ser necessariamente considerados. E, de acordo com a teoria piagetiana, “todos os indivíduos normais são capazes de alcançar o estágio das estruturas formais em condições em que o meio social e a própria experiência ofereçam situações de estímulo necessárias para seu desenvolvimento” (PIAGET, 1972. p. 8).

O desenvolvimento do conhecimento não é definido apenas pelo meio ou exclusivamente pelo sujeito, mas sim pela interação entre estes. As diferenças entre os sujeitos ficam evidentes e justificam-se quando se compreende como visto anteriormente, que o sujeito estudado por Piaget é o sujeito epistêmico, ou seja, o sujeito nas suas melhores possibilidades, não significando que o sujeito real (o psicológico), aquele que está na sala de aula ou no comércio, por exemplo, aja necessariamente sempre a partir deste nível de pensamento. Vale ressaltar que no plano do funcionamento, ou seja, no plano psicológico, as diferenças são significativas. Sendo assim, o adolescente, ou mesmo o adulto ou o idoso, poderá

aprimorar seu pensamento em domínios específicos, mas em outros, em que não exerça a reflexão, poderá apresentar um pensamento similar ao de uma criança. Como no caso do adulto jovem que acredita que o banco é um grande parceiro que zela pelo seu dinheiro e lhe fornece empréstimo, acreditando ainda que o banco possa ter prejuízo se não receber o pagamento das faturas na data prevista, por contar com um dinheiro que não entrou no dia esperado (COOPER; STOLTZ, 2008a).

Os estudos de Piaget, mesmo não tendo como foco a cognição do sujeito adulto, contribuem na compreensão do seu desenvolvimento cognitivo, uma vez que descrevem o processo de desenvolvimento de suas estruturas, principalmente no que se refere às estruturas formais do pensamento e aos fatores fundamentais ao desenvolvimento.

A maneira como os sujeitos entendem e atuam na sociedade está relacionada às suas representações. Um dos pressupostos deste estudo é que os participantes revelarão formas distintas de representações referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, conforme variação de idade, formação, profissão e, principalmente, conforme o tipo de experiência que tenham com o cartão de crédito. O próximo capítulo discorre sobre a construção das representações sociais e a forma como se relacionam ao desenvolvimento do conhecimento social.

4. A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO SOBRE A SOCIEDADE

A constatação do conhecimento como um produto social e que, portanto, sua produção, construção e controle são determinados pela sociedade promoveu, com os trabalhos de sociólogos como Max Scheler, Karl Manheim, dentre outros, o surgimento de uma disciplina que objetiva estudar como o conhecimento é construído, desde o ponto de vista social – a sociologia do conhecimento. Delval (1991) considera a concepção de Berger e Luckmann (1967)¹² a mais ampla, dentro da perspectiva sociológica, por considerar que a sociologia do conhecimento se ocupa em analisar a construção social da realidade como um todo, incluindo nela a construção do conhecimento.

Essa compreensão da influência social sobre o conhecimento já havia sido pronunciada anteriormente por autores como Karl Marx que evidenciou a determinação social da consciência, e Max Weber quando, em sua obra *A ética protestante e o espírito do capitalismo* (1995)¹³, destaca a importância de fatores da organização social na produção do conhecimento tido hoje como ciência moderna. Outros autores como Comte e Durkheim contribuíram com a ciência do conhecimento ao postular que os fenômenos sociais diferenciam-se dos individuais, não sendo redutíveis a estes, mostrando que “lo *social* tiene una entidad propia distinta de lo *individual*, y mientras que este último ámbito de fenómenos constituye el objeto de la psicología”¹⁴ (DELVAL, 1991, p. 192). Comte negava a possibilidade metodológica de uma disciplina como a psicologia e uma vez que, segundo Durkheim¹⁵, os fatos sociais transcendem aos indivíduos, estando estes submetidos ao social, quer queiram, quer não, constitui-se a sociologia como ciência do conhecimento social.

¹² BERGER, P. I.; LUCKMANN, T. **La construction social de la realidad**. Trad. Silvia Zulueta. Buenos Aires. Amorrortu, 1967.

¹³ WEBER, M. **La ética protestante y el espíritu del capitalismo**. Trad. L. Legaz. Madri. Revista de Derecho Privado, 1995.

¹⁴ “O *social* tem uma entidade própria, distinta do *individual*, enquanto que este último âmbito de fenômenos constitui o objeto da psicologia” (DELVAL, 1991, p. 192). Tradução da autora.

¹⁵ DURKHEIM, E. **Las reglas del método sociológico**. Trad. L. E. Echebarria Riveira. Madri. Alianza Editorial, 1974.

Reconhecer que os fatos sociais exercem pressão sobre o indivíduo, formando-o e moldando-o, sem que se possa exercer reação, pode resultar no enganoso argumento de que o sujeito, enquanto ser social, não realize uma construção individual e própria do conhecimento. Apesar de não estar clara a forma como essa pressão se constitui e se há ou não consciência do indivíduo em relação a ela, o que se pode afirmar é que o sujeito exerce um papel ativo na formação de seus conhecimentos físicos e sociais. Segundo Delval:

Hay que tener, pues, presente que la construcción del conocimiento está determinada socialmente, pero que se realiza por individuos y cada individuo tiene que llevar a cabo individualmente esa construcción, con todas pressiones que queramos. (DELVAL, 1991, p. 192).¹⁶

Assim, apesar de o conhecimento constituir-se socialmente, não se pode desconsiderar o papel do sujeito no processo de construção do que lhe é apresentado pelo meio. Para que o indivíduo construa o conhecimento, físico ou social, é necessário que ocorra uma interação entre o indivíduo e o objeto de conhecimento. Para compreender como ocorre este processo de interiorização individual do conhecimento socialmente produzido, destaca-se a importância da dimensão psicológica na construção de conhecimentos.

As abordagens psicológicas do desenvolvimento do conhecimento social contrapõem a ideia do sujeito como ser passivo no processo de construção do conhecimento e apresentam divergências sobre a gênese e a natureza deste. Alguns estudos postulam que tanto o processo quanto o produto final do conhecimento social diferem dos de outros conhecimentos. Outras abordagens psicológicas postulam que o conhecimento, seja do mundo físico ou social, resulta do mesmo processo de construção. Nas palavras de Delval:

El conocimiento físico y el conocimiento social se producen de la misma manera, y en tanto que el conocimiento tienen las mismas

¹⁶ É preciso que se tenha presente que a construção do conhecimento está determinada socialmente, mas é realizada por indivíduos e cada indivíduo a realiza, com todas as pressões que queiramos. (DELVAL, 1991, p. 192). Tradução da autora.

características, aunque muchos se hayan empeñado en defender que son diferentes. Quizá se puedan encontrar diferencias en sus funciones, y por supuesto en sus contenidos pero los mecanismos psicológicos de su producción son semejantes. (DELVAL, 1991, p. 193).¹⁷

Os processos de construção do conhecimento seguem três enfoques teóricos, segundo Delval (2007). O primeiro enfoque corresponde ao estudo dos grandes mecanismos necessários ao conhecimento, denominado como *macrogênese*. O segundo enfoque diz respeito às investigações dos caminhos percorridos pelos sujeitos na resolução de tarefas em determinadas situações, utilizando-se de grandes estruturas, este enfoque é denominado por Inhelder e colaboradores como *microgênese*. O terceiro enfoque correspondente ao estudo das representações, que os sujeitos elaboram, de pequenas e grandes parcelas da realidade.

Delval propõe ainda um quarto enfoque, condicionado aos anteriores, direcionado ao estudo das condutas dos sujeitos. Não da ação em sentido restrito, mas da motivação e significado de suas ações, a fim de investigar as representações construídas pelos sujeitos conforme a situação em que se encontrem. Segundo este autor, representações são:

[...] el conjunto de propiedades que los individuos atribuyen a una parcela de la realidad, lo que incluye las propiedades de los elementos, las relaciones entre ellos, las explicaciones de por qué acontecen, las relaciones causales, y otras muchas cosas. (*Ibid.*, p. 13).¹⁸

Representar significa atuar mentalmente, ou seja, poder coordenar variáveis e múltiplas possibilidades sem que seja necessário experimentar materialmente as possíveis ações frente às múltiplas situações. Assim, após ter experimentado

¹⁷ “O conhecimento físico e o conhecimento social são produzidos da mesma maneira, tendo as mesmas características, ainda que muitos se empenhem em defender que sejam diferentes. É provável que se possa encontrar diferenças em sua funções, e certamente, em seus conteúdos, porém os mecanismos psicológicos de sua produção são semelhantes.” (DELVAL, 1991, p. 193). Tradução da autora.

¹⁸ As representações seriam “[...] o conjunto de propriedades que os indivíduos atribuem a uma parcela da realidade, o que inclui as propriedades dos elementos, as relações entre eles, as explicações do por que acontecem, as relações causais e muitas outras coisas.” (DELVAL, 1991, p. 13). Tradução da autora.

mentalmente, o sujeito poderá contrastar essas possibilidades com a sua realidade, o que é, segundo Delval, a pedra de toque das predições mentais.

A construção de representações da realidade permite ao sujeito descobrir as relações entre as coisas, fatos, forças da natureza, relações físicas entre os objetos, o papel dos outros e, principalmente, de si mesmo na sociedade. Compreender sua função social implica conhecer as normas que regem a sociedade, então, o sujeito constrói representações, ou modelos mentais, da própria vida social, incluindo suas relações com os outros. O sujeito elabora modelos do funcionamento da sociedade baseando-se no conhecimento acumulado pelas gerações precedentes. Contudo, o sujeito não recebe esse conhecimento de pronto. A construção das representações é um exercício individual, psicológico, realizado em âmbito social (DELVAL, 2002).

O construtivismo piagetiano (PIAGET, 1964; 1970; 1973/1965; 1976/1975), abordagem que fundamentará esse estudo, considera que o sujeito tem papel ativo na construção do conhecimento, sem desconsiderar a influência e a importância do meio sobre essa construção. Conforme Piaget (1973/1965):

[...] se o sujeito é um “nós” e que o objeto é de vários sujeitos ao mesmo tempo, o conhecimento não parte nem do sujeito nem do objeto, mas da interação indissociável entre eles, para avançar daí na dupla direção de uma exteriorização objetivante e de uma interiorização reflexiva. (*Ibid.*, p. 14).

A posição construtivista estabelece que para conhecer a realidade tal como é o indivíduo precisa construir modelos desta. Os modelos mentais permitem antecipar os acontecimentos e atuar de acordo com essas representações. A capacidade de atuar mentalmente é ampliada pela linguagem e pela capacidade de utilização de sistemas abstratos de representação, sendo estes, não a causa, mas um veículo de expressão dessas representações (DELVAL, 2007). O desenvolvimento da psicologia cognitiva evidencia a limitação dos estudos que se restringem a analisar as condutas sem associá-las às representações que os indivíduos apresentam sobre os vários aspectos do mundo social. Um dos principais enfoques da psicologia está em analisar como se desenvolvem, se constroem e quais os tipos de representações dos sujeitos, pois estes terão suas condutas orientadas por elas.

Os estudos sobre representações estão classificados, com base em Turiel¹⁹, em três grupos distintos conforme seus aspectos (psicológico, social, institucional) (DELVAL, 1999, 2007, DELVAL; PADILLA, 1999):

1. *Conhecimento dos outros e de si mesmo*: o sujeito conhece a si por meio do conhecimento que elabora em relação aos outros. Trata-se de um conhecimento do tipo psicológico, que leva em conta o estado mental dos outros, antecipando suas ações. Do ponto de vista de um observador poderia considerar-se como um conhecimento social por abranger as relações com outros, mas do ponto de vista do sujeito, é um conhecimento psicológico. Estes estudos são denominados como cognição social, em que se analisam as relações interpessoais como amizade ou autoridade, porém, Delval (2007) considera inapropriado o conceito de cognição social, por tratar-se de um conhecimento, sobretudo, de natureza psicológica. Também se enquadram aqui os trabalhos sobre a teoria da mente e de adoção de perspectivas. A área de estudo sobre o conhecimento em relação aos outros compreende mais que um conhecimento propriamente social, investiga as pessoas enquanto sujeitos, com seus desejos e crenças.

2) *Conhecimento moral e convencional*: as regras e normas são adquiridas pelas relações interpessoais. As normas morais regulam estas relações, enquanto que as normas convencionais são características de cada sociedade, como os modos e costumes. Estes estudos são originários dos trabalhos sobre *O Juízo Moral* de Piaget (1977/1932). Incluem-se, aqui, os trabalhos sobre as condutas e o pensamento prossocial. O conhecimento moral encontra-se entre as outras duas áreas de investigação do conhecimento e constitui um aspecto importante das relações com os outros indivíduos e do funcionamento das instituições.

3) *Conhecimento das instituições*: configura-se no estudo do conhecimento que constitui o objeto de estudo da sociologia, o conhecimento das instituições, ou seja, dos papéis e das relações entre os indivíduos ou grupos que transcendem o individual – o conhecimento propriamente social. O conhecimento dos papéis sociais

¹⁹ TURIEL, E. Distinct conceptual and developmental domains: Social Convention and Morality. **Nebraska Symposium on Motivation**, 1977 (Vol. 25). Lincoln: University of Nebraska Press, 1979.

como de vendedor, chefe, representante político, professor, dentre outros, ou seja, do funcionamento da sociedade e das relações institucionalizadas é o que se pode chamar de conhecimento social. O presente estudo, que tem como objeto a compreensão de adultos jovens sobre a utilização do cartão de crédito, insere-se neste grupo.

Assim, a representação do mundo social é extremamente ampla e, por essa razão, é difícil precisar seus limites. O problema central das representações sociais está em compreender as questões de ordem política e de ordem econômica, constituintes do eixo fundamental de toda organização social (DELVAL; PADILLA, 1999b). Para compreender a amplitude do campo das representações sociais, segue um quadro com os principais campos estudados e seus aspectos centrais:

QUADRO 1 – ASPECTOS SOBRE OS QUAIS VERSAM AS REPRESENTAÇÕES DA SOCIEDADE

CAMPO DAS REPRESENTAÇÕES	ASPECTOS QUE ABORDAM
Economia	Produção e intercâmbio de mercadorias O lucro O dinheiro As fontes de riqueza A riqueza dos países O consumo O trabalho e o emprego
Política	O poder e a autoridade Sistemas de governo Partidos políticos Instituições As leis e a justiça O conflito (em relação com a guerra e a paz)
Nação	O conhecimento do próprio país Os estrangeiros Os símbolos nacionais O sentimento nacional
Família	A concepção de família Papéis sexuais
Diversidade social	Diferenças de raça Preconceito
Organização social	Estratificação social Ricos e pobres Mobilidade social Classes sociais As profissões
Guerra e paz	O conflito social A guerra, suas causas e soluções
Nascimento e morte	A reprodução biológica da sociedade Os rituais sociais A socialização da criança A morte como fenômeno social
Religião	O sentido da vida A criação do mundo O deus das crianças

	E muitos outros temas
A escola e o conhecimento	A necessidade da escola A escola como instituição A transmissão social do conhecimento A ciência
A história	A evolução das sociedades O tempo histórico

Fonte: DELVAL, 1989, 1994; DELVAL E PADILLA, 1999.

Os campos apresentados no quadro 1 não esgotam os temas das representações sociais²⁰, mas podem dar uma ideia da amplitude de sua problemática. Os aspectos, por sua vez, não se limitam a um campo, estando sempre relacionado aos demais, como no caso do campo das representações que abrange a história das sociedades, ligado a todos os outros. Para compreender a sociedade é necessário entender a evolução histórica das sociedades bem como as questões envolvendo religião, nascimento e morte, escola e família, guerra e paz, diversidade, política, dentre outras. Ou no caso da economia, política e organização social, em que o sujeito precisaria compreender como a organização econômica influi na organização social e, até que ponto, esta organização corrobora para a manutenção da organização econômica da sociedade. Ou seja, compreender se, como e por que as camadas sociais de maior poder aquisitivo exercem influência sobre a organização da sociedade e ainda, se a forma pela qual a sociedade é organizada contribui para a manutenção deste modelo de estratificação social, poderá contribuir para que o sujeito possa atuar de forma mais crítica e assim ser capaz de agir na promoção das transformações sociais²¹.

A utilização dos financiamentos, de modo geral, a partir do cartão de crédito ou diretamente com as financiadoras, cada vez mais abundantes atualmente, trouxe consigo uma falsa impressão de aumento do poder aquisitivo das classes sociais de menor renda. O acesso às novas possibilidades de compra e financiamento poderia levar um pouco mais de conforto aos menos abastados, entretanto, como será

²⁰ As representações sociais podem incluir temas como saúde, violência, segurança pública, dentre outros.

²¹ Sugere-se aqui, mudanças que possam transformar a sociedade em um espaço de maior igualdade social. Porém, a compreensão do modelo social, em sua forma capitalista, poderá, dependendo do caráter individual, levar o sujeito a se aproveitar deste conhecimento em benefício exclusivamente individual. Por exemplo, o indivíduo que aproveita a corrente impunidade para se beneficiar com a corrupção.

discutido no capítulo 5 deste trabalho, o desconhecimento dos processos que envolvem as transações de financiamento, a falsa impressão de dinheiro em abundância e a falta de conhecimentos econômicos, está levando a população de baixa renda, a entrar em um processo de sobre-endividamento capaz de comprometer a subsistência familiar.

Dentre os campos das representações sociais, de maior interesse das investigações, destaca-se o campo das representações econômicas. As noções mais estudadas deste campo referem-se à produção e intercâmbio de mercadorias, o consumo, as fontes de riqueza e as riquezas dos países, o trabalho, o dinheiro e, principalmente a noção de lucro. O subcapítulo a seguir trata do desenvolvimento das noções econômicas, com ênfase nas representações de lucro.

4.1 O CONHECIMENTO ECONÔMICO, UM DOS EIXOS FUNDAMENTAIS DO CONHECIMENTO SOCIAL

A maneira como se entende a realidade econômica e os conceitos referentes ao uso do dinheiro é de grande interesse para os estudos das noções sociais, pois servem de modelo para a compreensão de toda a realidade social (DELVAL; PADILLA, 1999). São ao menos duas as razões para que o conhecimento econômico seja o campo mais importante dentro dos estudos do desenvolvimento psicológico: 1ª) constitui-se um dos principais eixos da organização social e é o campo com o qual todos entram em contato desde muito cedo, e 2ª) pelas possibilidades de estudos, principalmente experimentais. Mesmo sendo difícil abordar todas as noções econômicas, há elementos objetiváveis, de fácil comprovação empírica, como as questões de compra e venda e a noção de lucro, que podem ser estudados de maneira bem direta (DELVAL, 2007; DELVAL, PADILLA, 1999).

As noções, ou representações sobre o mundo econômico, têm sido objeto de estudo desde o fim do século XIX. Neste período os autores estavam interessados em estudar as atitudes em relação ao dinheiro com o objetivo de analisar a existência de um hábito de economizar e, mais tarde, outros autores, dentre eles Decroly (1929), estudaram o conhecimento das crianças sobre moedas (DELVAL,

2002). No início da década de 50, com os trabalhos de Strauss (1954), inicia-se a sistematização dos estudos sobre a noção de lucro.

Os primeiros estudos sobre o lucro seguem a perspectiva da psicologia genética piagetiana e, assim como os subsequentes, estudaram indivíduos de 4 a 16 anos sobre diferentes assuntos tais como: moedas, o dinheiro utilizado em situações de compra e venda, o papel dos intermediários, a fabricação de mercadorias, o lucro bancário, o lucro nas lojas, a distribuição de capital, o intercâmbio econômico, as fontes de riqueza, os processos de produção, a função dos bancos, dentre outros. Todos eles organizam as noções encontradas em níveis, descrevendo tendências evolutivas. Dentre os resultados mais significativos, encontra-se que:

1. a indivíduo constrói um conceito mais elaborado na medida em que se desenvolve e que desenvolve uma capacidade de levar em conta um número maior de informações (STRAUSS; SCHUESSLER, 1952; STRAUSS, 1954);
2. as dificuldades apresentadas pelos indivíduos estão relacionadas à natureza dos assuntos estudados e avançam segundo o seu desenvolvimento intelectual (DELVAL; SOTO; FERNÁNDEZ, 1971);
3. uma compreensão mais ampliada sobre o lucro envolve processos múltiplos, o que antes era concebido de maneira desconexa será incorporado, total ou parcialmente, formando um todo integrativo (DELVAL, 1989);
4. para a construção de noções econômicas o indivíduo passa ao menos por 4 estádios em que, de uma ausência de um sistema interpretativo (5-6anos), passa-se a uma compreensão primitiva das funções sociais (7-8 anos), e logo à construção de sistemas parciais de interpretação (9-11 anos) para então poder compreender o lucro quando chega ao período de sistema de operações, (FURTH, 1980);
5. apenas a partir dos 10 anos os indivíduos podem compreender que o lojista só obtém lucro se vender sua mercadoria por um preço maior que o pago por ela (JAHODA, 1979);

6. de início, num 1º nível, os sujeitos percebem as relações sociais apenas como simples e diretas passando, com o tempo e experiência, a percebê-las como mais complexas no 2º nível. No 3º nível alcançam a sua compreensão por temas através de generalizações e no 4º nível, enfim, conseguem separar as relações pessoais das institucionalizadas (DELVAL *et. al.*, 1992, 2006);
7. compreender o lucro no contexto bancário é mais difícil que compreendê-lo na loja, pois requer o domínio diferente de informações: um de informações gerais e outro de conhecimento das normas e regras que regulam as relações do âmbito socioeconômico (JAHODA, 1981);
8. a relação entre preço de custo e preço de venda ocorre somente após os 12 anos, idade em que também começam a se constituir as noções relativas ao sistema bancário (BERTI, 1993);
9. a compreensão do sistema bancário requer o entendimento da noção de juros que, por sua vez, só foi encontrada quando verificada a compreensão adequada de dinheiro, preço e lucro (JAHODA, 1984) e;
10. uma quantidade expressiva de estudos demonstra que grande parte dos indivíduos estudados com mais de 11 anos ainda não apresentam compreensão da noção de lucro (D'AROS; STOLTZ, 2003, OTHMAN; STOLTZ, 2003, 2004, 2005a, 2005b, 2006, OTHMAN; D'AROS; STOLTZ, 2004, PIECZARKA; LAGO, 2004, PIECZARKA; STOLTZ, 2005, 2006a, 2006b, 2007a, 2007b, COSTA; STOLTZ, 2006, 2007, 2008; COSTA; COOPER; STOLTZ, 2007, OTHMAN, 2006) e que, mesmo sujeitos na fase adulta do desenvolvimento poderão apresentar uma compreensão elementar sobre o lucro (COOPER; STOLTZ, 2008a, 2008b).

Ainda sobre os estudos de fundamentação piagetiana de ampla divulgação, apenas um verificou certo avanço em relação à compreensão da noção de lucro em indivíduos de classe média quando comparados com indivíduos de classe baixa (JAHODA, 1981). Outra pesquisa constatou que as crianças e adolescentes que

exercem atividades econômicas possuem uma compreensão mais elaborada sobre o lucro por causa de sua experiência (JAHODA, 1983). No entanto, trabalhos mais recentes averiguam que na adolescência isso se inverte, pois para os indivíduos estudados, a experiência de compra e venda de diferentes produtos nas ruas por si só não contribui efetivamente para uma melhor compreensão. Estudos comparativos com sujeitos que não exercem a atividade de compra e venda, mas que estão inseridos no mundo econômico de outras formas, demonstram que estes adolescentes possuem uma compreensão mais elaborada que os indivíduos que exercem diretamente a compra e a venda (COSTA; STOLTZ, 2006). Esse modelo de estudo aponta para a necessidade de observar o tipo ou qualidade da experiência no desenvolvimento da compreensão do lucro, pois somente aquela que leva à reflexão possibilita uma compreensão mais elaborada sobre o mundo econômico.

Os estudos evolutivos sobre a compreensão e desenvolvimento de noções econômicas citados, consideraram fundamentais os conceitos de equilíbrio²² e de conflito cognitivo²³. A importância do meio social, com a transmissão de informações, e a elaboração de pensamento hipotético-dedutivo, característicos do pensamento do adolescente são considerados fundamentais para a compreensão de tais conceitos (BERTI; BOMBI, 1988, BERTI; DE BENI, 1986, INHELDER; SINCLAIR; BOVET, 1974²⁴). Estes trabalhos concluem que a compreensão de uma noção econômica, como o lucro, requer a construção de estruturas que se tornam mais elaboradas com a passagem da infância à adolescência. Inicialmente, o conhecimento centra-se nas propriedades imediatas de um fenômeno ou objeto e,

²² A equilíbrio é um dos quatro fatores de desenvolvimento piagetianos. Trata-se de um sistema autorregulador das ações de coordenações particulares, que dependem tanto das circunstâncias quanto das potencialidades do sujeito. É responsável pela integração dos outros três fatores, a saber: a maturação biológica; a experiência e; a interação e transmissão social. E é a partir dessa integração que o desenvolvimento cognitivo será possível.

²³ Quanto ao conflito cognitivo, trata-se da capacidade de duvidar de certas coisas, de enfrentar a angústia do conflito que é interno ao sujeito. Estar em situação de conflito cognitivo significa perceber que há uma contradição entre a maneira como o sujeito compreende um fato ou situação, ou seja, a realidade, bem como a maneira como este fato ou acontecimento da realidade se apresenta a ele.

²⁴ A obra de Inhelder, Sinclair e Bovet (1947), *A Aprendizagem das Estruturas Cognitivas*, não trata das questões que envolvem a compreensão das noções econômicas, trata da construção das estruturas do conhecimento, fundamentais para a compreensão de tais noções.

pouco a pouco, considera as suas características mais abstratas, ou seja, avança-se de uma perspectiva egocêntrica à objetivação das relações sociais (CASTORINA, 2005). Vale ainda apontar que existem trabalhos que versam sobre o conhecimento econômico focando a utilização do dinheiro para a aprendizagem de operações matemáticas (CARRAHER *et al.*, 1985, 1991, SAXE, 1988, 1991).

Outros estudos sobre noções econômicas inserem-se dentro da perspectiva histórico-cultural, isto é, buscam avaliar a influência do meio social e cultural na construção das noções econômicas, investigando temas como: riqueza, mobilidade social, desemprego, função e circulação do dinheiro, compreensão sobre preços, salário, poupança, investimentos, cunhagem de dinheiro, consequência de eventos econômicos como inflação e queda de preços, dentre outros (STACEY, 1987, LEISER *et al.*, 1990, SONUGA-BARKE; WEBLEY 1993, WEBLEY; PLASIER, 1998, FURNHAM, 2001, FENKO, 2000, OTTO; WEBLEY, 2001, WEBLEY, 2005, WEBLEY; OTTO, 2001). Grande parte desses estudos foi realizada com crianças e adolescentes e teve por objetivo estabelecer comparação entre culturas distintas (MORGADO; VYSKOILOVA, 2000, BONN; WEBLEY, 2000; LEISER *et al.* 2000).

Fox e Kehret-Ward (1990) pesquisaram a compreensão de lucro em crianças e adultos e como resultado obtiveram que, enquanto as crianças atribuem o valor de um produto à sua forma e função, os adultos, por sua vez, relacionam o preço de um produto (no caso, bicicleta) ao trabalho empreendido na sua fabricação ou a lei da oferta e procura.

Os trabalhos de abordagem histórico-cultural, assim como os estudos construtivistas, também constatarem que a compreensão do mundo econômico requer o desenvolvimento de estruturas cada vez mais complexas. Os estudos que partem dessas duas abordagens encontram respostas típicas, que vão de um nível inferior a um nível superior de compreensão, conforme a idade. Mesmo que o desenvolvimento da compreensão não esteja atrelado necessariamente a uma idade padrão, há uma sequência evolutiva que é mantida, sendo seus avanços e atrasos resultantes da qualidade da interação social experienciada pelos indivíduos.

Resumindo, os estudos sobre a noção de lucro podem ser organizados a partir de três grandes enfoques. O primeiro e mais antigo enfoque, baseado em estudos evolutivos, observa a construção de estruturas cada vez mais complexas da criança ao adolescente e que seriam determinantes para a compreensão do lucro. O

enfoque adotado na maioria dos estudos é de fundamentação piagetiana e discute a existência ou não de um desenvolvimento estrutural que abrangeria tanto o conhecimento social como o conhecimento físico (STRAUSS; SCHUESSLER, 1952; STRAUSS, 1954; FURTH, 1980; JAHODA, 1979; DELVAL *et. al.*, 1992, 2006). Embora sejam evocados os conceitos piagetianos de equilíbrio e de conflito cognitivo na construção de conceitos econômicos, os pesquisadores dividem-se entre os que relacionam a construção de conceitos econômicos ao aparecimento das operações e os que não postulam a possibilidade de analogia entre o desenvolvimento do conhecimento físico e o desenvolvimento do conhecimento social. No entanto, há concordância no atraso do conhecimento social em relação ao conhecimento físico em ambas as abordagens.

Outra abordagem concentra-se nas possibilidades da educação para a aquisição de conceitos econômicos, discutindo se o conteúdo de economia em currículos, bem como questões metodológicas relacionadas ao ensino de noções de economia (BERTI, 1993; BERTI, BOMBI, 1998; BERTI, BOMBI, BENI, 1986, DANIS, SOLAR, 2001) possibilitam o aprendizado de noções econômicas por meio de intervenções educativas. No entanto, não explicitam claramente os processos que determinam a mudança conceitual. Estes estudos seguem basicamente as relações entre desenvolvimento e aprendizagem propostas na obra de Inhelder, Sinclair e Bovet (1975). Há ainda, estudos que enfatizam o conflito sócio-cognitivo no desenvolvimento de conceitos econômicos. De modo geral estes estudos consideram que o pensamento hipotético-dedutivo é necessário para o entendimento do dinamismo do mundo econômico e que os conceitos econômicos requerem mais informações do meio social e cultural que os conhecimentos físicos.

A terceira linha de estudos concentra-se na compreensão de conceitos econômicos ao término da adolescência e na idade adulta. Justificam-se estes estudos pelas mudanças conceituais no adulto a partir da interação entre este e o mundo socioeconômico. Por outro lado, estes estudos respondem a uma questão epistemológica relacionada ao conhecimento geral *versus* o conhecimento de domínio. Investigam se o problema do conhecimento econômico é um problema de quantidade de informações trabalhadas ou de reestruturação conceitual. Estes estudos indicam mudanças significativas no pensamento econômico de estudantes universitários em relação ao nível de instrução econômica de seus cursos. Observa-

se que quanto maior o nível de instrução, maior a proporção de pensamento econômico inferencial. Considerando o impacto do nível de instrução econômica, defendem a incorporação, no currículo universitário, da alfabetização econômica para auxiliar na transição da vida universitária para o mundo do trabalho, para o desenvolvimento de juízo crítico em torno da própria atuação no mundo de consumo e, mais do que isto, para o desenvolvimento do pensamento social, fundamental para a verdadeira cidadania (AMAR *et al.*, 2001; 2006, DENEGRÍ, *et al.*, 1998).

A evolução da compreensão pode, então, ser atribuída, em função de uma reflexão para além do conhecimento prático (COSTA; STOLTZ, 2006, COOPER; STOLTZ, 2008a, 2008b). Deste modo, compreender os processos que envolvem o lucro a partir da utilização do cartão de crédito implica muito mais que ação prática, pois este conhecimento requer uma ação reflexiva dos processos econômicos descritos no capítulo seguinte.

5. PROCESSOS ECONÔMICOS QUE ENVOLVEM O CARTÃO DE CRÉDITO

Para compreender os processos constitutivos do financiamento envolvendo a utilização do cartão de crédito, faz-se necessário apresentar um pouco da história do surgimento deste. No início, no intercâmbio de mercadorias, outras mercadorias eram utilizadas como moeda de troca, até o surgimento da moeda propriamente dita, o que impulsionou muito o intercâmbio comercial. Surge então, nas sociedades modernas, o papel moeda, tendo como respaldo a atividade econômica de um país, os estados e suas reservas. Um pouco mais tarde começa a utilização do talão de cheques como pagamento no ato da compra, para quem dispunha de dinheiro depositado em instituições financeiras, e que posteriormente passou também a ser usado como forma de crédito, quando pré-datado. Porém, a utilização do cheque pré-datado traz aos comerciantes os riscos da inadimplência com os ditos cheques sem fundos. Para garantir o pagamento dos produtos aos comerciantes e ‘facilitar’ a compra ao consumidor, surge o “dinheiro de plástico”, os cartões de crédito. “El dinero de plástico revolucionó la idea de comprar sólo cuando había dinero. Ahora se gasta cuando se quiere con independencia del ‘tener’”²⁵. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos – IMCP, 2004, p.1). Com a introdução do cartão de crédito surge uma nova forma de pagamento, com menor fator de risco para os lojistas, uma vez que o pagamento do financiamento está garantido pelas administradoras e sem constrangimento aos clientes, já que não se faz mais necessário aguardar pelas demoradas consultas, do departamento de crediário, para a aceitação do pagamento em cheque ou pelo carnê de parcelas.

A história do cartão de crédito é um tanto recente, início do século XX. A ideia surgiu em 1914 com a criação dos *retail cards*, “cartões de credenciamento”, emitidos por alguns dos mais famosos hotéis europeus como forma de identificar seus melhores clientes. Assim, os hóspedes recebiam um cartão com o qual poderiam identificar-se no hotel em suas futuras hospedagens, com garantias de vantagens como descontos e até de deixar pendências para pagamento em uma próxima estada. Em 1920, redes de abastecimento de combustível norte-americanas

²⁵ “O dinheiro de plástico revolucionou a ideia de comprar apenas quando se tem dinheiro. Agora se gasta quando se quer, com independência do ‘ter’”. (IMCP, 2004, p1). Tradução da autora.

como a *Texaco* e a *Exxon*, passaram a distribuir a seus clientes cartões semelhantes aos emitidos pelas redes hoteleiras européias (ANDRADE, 1997).

O surgimento dos cartões de crédito, tais como se conhece os da atualidade, só aconteceu após a II Guerra Mundial em 1949, criados e emitidos pela empresa *Dinners Club*, especialmente com a finalidade de oferecer crédito ao consumo. O consumidor recebia o cartão e os produtos que adquiria provinham de uma rede de empresas afiliadas ao *Dinners Club*, inicialmente restrita a uma rede de hotéis e restaurantes, mas as opções rapidamente se estenderam a variados tipos de empresas. Em 1958, a *American Express*, originalmente uma agência de viagens, criou um cartão semelhante e, a partir daí, várias outras empresas aderiram à ideia.

Há também os cartões emitidos por um banco ou um grupo de bancos, que utilizam o crédito bancário do cliente, tendo como pioneiro o banco norte-americano *Franklin Bank*, em 1951 (*Id.*). Note-se que este modelo de cartão que usa o saldo em conta corrente do cliente, vinculado ou não ao cheque especial, não se enquadra ao conceito de cartão de crédito, e sim de débito.

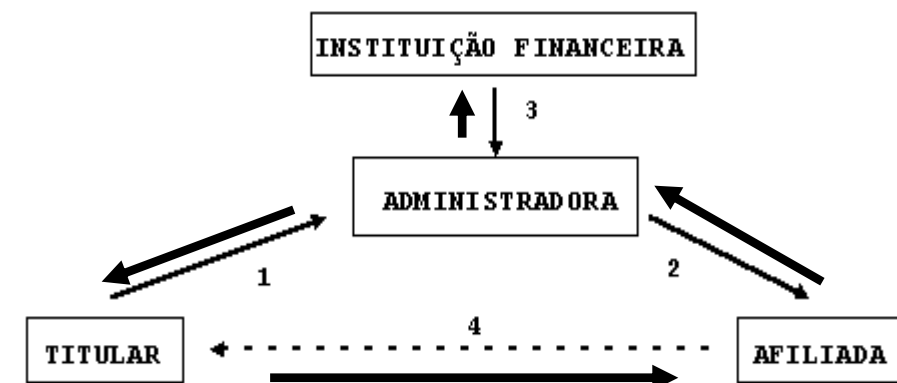
Para a emissão do cartão, uma empresa associa-se a um banco ou outra instituição financeira, que irá prover o crédito ofertado aos portadores do cartão, ou os próprios bancos criam empresas de cartão de crédito. O titular recebe o cartão de crédito, pessoal e intransferível, emitido pela administradora. Com o cartão o consumidor poderá fazer compras e pagar suas contas em qualquer estabelecimento que esteja afiliado à rede. Este estabelecimento será reembolsado posteriormente pela administradora, tendo descontada uma parte do valor da venda pelo serviço e a administradora, por sua vez, é ressarcida com o pagamento da fatura pelo titular, sendo que, além do valor das compras são cobradas taxas de administração, anuidade, emissão de boleto, dentre outras:

A afiliada, normalmente, não tem qualquer ação contra o titular. O titular se obriga a pagar perante a administradora. Só a esta cabe cobrá-lo em caso de inadimplemento. Contudo, se é rompido o vínculo entre titular e administradora, por qualquer motivo e, não obstante, o titular contrai uma dívida junto à afiliada, esta deve exigir o pagamento não mais à administradora, mas ao titular, opondo-lhe o cancelamento do vínculo entre este e aquela. (*Ibid.*, p.3).

Assim, a administradora tem papel central nas transações com cartão de crédito, assumindo, inclusive, posição de intermediária nas relações jurídicas. Os

processos de financiamento a partir do cartão de crédito envolvem contratos que estão materialmente interligados, porém, formalmente separados, como demonstra a figura que segue.

FIGURA 1 – PROCESSOS QUE ENVOLVEM AS TRANSAÇÕES COM CARTÃO DE CRÉDITO²⁶



Fonte: ANDRADE, 1997, p. 2.

Segundo o esquema da figura 1, o primeiro contato acontece entre o titular do cartão e a administradora (seta 1), depois entre esta e as empresas afiliadas (seta 2), o terceiro contato se dá entre a administradora e a instituição bancária que estará financiando as compras realizadas com o cartão (seta 3) e, por fim, o contato entre o titular do cartão e a afiliada em que efetuar a compra de bens ou serviços (seta 4).

A facilidade em obter e utilizar o cartão de crédito promoveu a expansão desta forma de pagamento na última década. Segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços – ABECS coletados pelo Instituto Datafolha em 2010²⁷, o percentual de pessoas com mais de 18 anos, titulares de cartão em 2008 era de 68%, e de 67% em 2009. Apesar da baixa de 1% entre 2008 e 2009, hoje devido à expansão do crédito ao setor de baixa renda, classes C, D e E²⁸, estima-se que 71% das pessoas com mais de 18 anos, de 11 capitais do país, possuem cartão de crédito e/ou débito ou outro meio de pagamento

²⁶ As flechas mais espessas foram introduzidas na figura 1 pela autora deste estudo, uma vez que compreende que os processos entre financiadoras, administradoras, afiliadas e clientes podem ser considerados como sendo processos de dupla via.

²⁷ Pesquisa realizada com 1.916 pessoas com mais de 18 anos, em 11 capitais das cinco regiões do Brasil, com margem de erro de dois pontos percentuais (ABCS, 2010).

²⁸ A pesquisa citada não apresenta as características que definem as classes C, D e E.

eletrônico como os cartões emitidos por lojas e afins. E, ainda segundo a ABECS, nestes segmentos – C, D e E – está o maior percentual em termos de potencial para expansão de crédito para os próximos anos.

Dados da referida pesquisa revelam que nas classes A e B 83% das pessoas têm ao menos um cartão, enquanto que, para as classes D e E, esse percentual está em 41%. Eis um dado que deve ser visto com atenção, pois a concessão de crédito às classes menos favorecidas financeiramente não significa apenas a ampliação do potencial aquisitivo destes, gerando aumento na comercialização de bens, o que a primeira vista parece bom para a economia do país. O crédito ofertado pelas financiadoras de cartão promove uma sensação ilusória de aumento do poder aquisitivo que poderá resultar em faturas com valores acima da receita mensal desses sujeitos, incorrendo em sobre-endividamento.

Outro indicador relevante da pesquisa está no nível de escolaridade. Dentre as pessoas com curso superior, 91% possui cartão e dentre os que têm apenas ensino fundamental, o percentual cai para 55%. O acesso ao cartão de crédito amplia-se entre os jovens, muitas vezes, pela oferta de diversos bancos, com a abertura de “contas universitárias”. Dados demonstram que os jovens ainda não estão preparados para usufruir de crédito financeiro, pois muitos entendem o limite disponível como uma segunda renda ou acreditam em uma melhor situação financeira futura, para a quitação das dívidas adquiridas. Em Curitiba 46% dos jovens entre 18 e 21 anos possuem dívidas junto às administradoras de cartão de crédito, dos quais 23% têm contas atrasadas (RIOS, 2010). Outro fato que corrobora com o sobre-endividamento dos jovens está na sua condição, na maioria dos casos, de dependentes dos pais, que por sua vez, acabam por saldar o débito de seus filhos, impossibilitando com isto, que estes reflitam sobre seus atos e gastos, compreendam os processos que envolvem o uso do cartão e desenvolvam estratégias para evitar o endividamento.

Para entender tais processos o sujeito precisa agir, não apenas de forma prática, mas mentalmente, sobre os múltiplos fatores que influenciam suas decisões de compra e forma de pagamento, analisar a necessidade do bem que pretende adquirir, se o pagamento parcelado é mais viável que à vista, se as condições de financiamento estão dentro de sua receita, dentre outros fatores. O ensino, destinado a jovens e adultos, que vislumbre a compreensão do mundo econômico é

fundamental para que estes possam atuar socialmente de forma mais consciente frente aos processos que envolvem o financiamento de qualquer espécie.

A pesquisa citada investigou também quais pontos do cartão de crédito são considerados negativos e os resultados revelaram que 56% da população aponta o alto custo dos juros como o maior problema na utilização do cartão e 26% considera a cobrança de anuidade e o risco do descontrole dos gastos como principais pontos negativos. Estar informado sobre os fatores de risco do cartão de crédito não implica, necessariamente, em utilização consciente deste, pois, como demonstra os dados deste estudo, informação, por si só, não gera conhecimento. São muitos os casos de sobre-endividamento resultantes do uso abusivo deste tipo de crédito, em decorrência dos mais variados fatores sociais, econômicos e pessoais como demonstram alguns estudos os apresentados no próximo capítulo.

5.1 ESTUDOS QUE VERSAM SOBRE CARTÃO DE CRÉDITO

No que se refere aos estudos sobre o cartão de crédito, é comum encontrar trabalhos nas áreas de engenharia e produção de sistemas, finanças, direito, e gestão (RIBEIRO *et al.*, S/D, COELHO; RAITTZ; TREZUB, 2006; FALCÃO, 2008, FUSTAINO, 2009). No que se refere aos trabalhos dentro da perspectiva psicológica, foram encontrados estudos com a abordagem da psicologia econômica (HAYHOE; LEACH; TURNER, 1999, YAN; MARKOCZY; QI, 2007). Segue breve descrição dos trabalhos aqui referidos e suas contribuições a este estudo.

Dentre os trabalhos internacionais encontra-se um estudo teórico da Escola Superior de Gestão do Instituto Politécnico de Castelo Branco – Portugal (FALCÃO, 2008), que investigou o funcionamento dos cartões de crédito e suas contribuições para o sobre-endividamento, ressaltando o fato de que seus usuários nem sempre veem o cartão como fonte de crédito, mas sim como mera forma de pagamento. Além de atribuir o sobre-endividamento a fatores econômico-sociais, a autora acredita que o consumismo exagerado esteja relacionado a fatores de ordem psicopatológicos.

Segundo Falcão, dois milhões de portugueses possuem cartão de crédito, dos quais $\frac{1}{4}$ possui mais que um cartão por conta, sendo os homens, com idades entre

45 e 54 anos, os “mais afetados pela ‘febre dos cartões’” (*Ibid.*, p.4), enquanto que as mulheres portuguesas são mais renitentes à adesão ao cartão de crédito. Outro fator preocupante, segundo a autora, está na constatação de que os portugueses estão cada vez mais recorrendo a financiamentos para quitação de débitos provenientes de créditos anteriores. A pesquisa revela ainda que, dentre os consumidores portugueses, o recurso ao crédito está em ascensão e os financiamentos estão sendo feitos com valores cada vez mais elevados e que, por outro lado, ocorre aumento na taxa de desemprego e diminuição da taxa de poupança. Os dados apresentados por Falcão a levam a concluir que:

[...] o sobreendividamento e/ou a espiral de endividamento é um problema instalado na sociedade portuguesa contemporânea. Este é não só um problema económico-financeiro das famílias, mas também um fenómeno social.

Não menos pertinente será a conclusão de que situações extremas de endividamento geram, ainda que indirectamente, situações de outra natureza:

- pobreza e exclusão social
- rejeição familiar. (*Ibid.*, p. 6).

Estas observações levaram a autora a fazer uma análise psicológica do endividamento, a partir da perspectiva clínica, entendendo este como resultado de uma dependência patológica – consumismo desenfreado – relacionando a ideia de dependência ao conceito de toxicodependência²⁹. Segundo Falcão, a ansiedade causada pela necessidade de comprar resulta em sofrimento, porém só é possível abduzir este sentimento quando são satisfeitas as necessidades. Assim, segundo a autora, o consumismo e o impulso em recorrer ao crédito, podem ter várias causas, podendo ser provenientes de perturbações obsessivo-compulsivas ou de manifestações de patologias como bipolaridade,³⁰ por exemplo. Nos adultos estas perturbações seriam comuns tanto em homens quanto em mulheres, já em crianças,

²⁹ Falcão apresenta o conceito de toxicodependência desligado da ideia de dependência de droga como substância físico-química, situando neste contexto, a bulimia e anorexia, jogo compulsivo, o consumo compulsivo e o recurso exagerado ao crédito, mas como uma dependência do “prazer” proporcionado ao adquirir um bem.

³⁰ Acredita-se que ao se referir a patologias como bipolaridade, Falcão esteja se referindo ao que compreendemos como transtorno bipolar.

são mais comuns entre os meninos. A autora conclui sugerindo ser possível recorrer à psicoterapia para controlar tais impulsos.

Porém, é preciso salientar que o consumo exagerado pode ser resultado da busca em satisfazer necessidades, falta de informação ou desconhecimento dos processos que envolvem o financiamento, não sendo necessariamente consequência de distúrbios psicológicos.

Dentre os estudos sobre a utilização de crédito encontrados, a maioria tende a ter uma abordagem comportamentalista. Ainda dentre os estudos internacionais, encontram-se os trabalhos de Hayhoe, Leach e Turner (1999), e de Yan, Markoczy e Qi (2007) que seguem a perspectiva da psicologia econômica.

O estudo de Hayhoe, Leach e Turner (1999) examinou as atitudes de estudantes universitários em relação à utilização de cartão de crédito e em relação à utilização do dinheiro. Participaram da pesquisa 426 estudantes, maiores de 18 anos, com idade média de 23 anos, das universidades norte-americanas: *University of Kentucky, Kansas State University, State University of New York, College at Oneonta, The University of Northern Iowa* e da *University of Rhode Island*, pertencentes a todos os níveis sócio-econômicos. Para a coleta de dados os participantes responderam a um questionário com 54 questões. Para a análise das atitudes referentes ao crédito, os dados foram separados entre os que não possuem cartão, os que possuem de um a três cartões e os que possuem quatro ou mais cartões.

Os resultados demonstraram que os participantes que não possuem cartão de crédito são mais propensos a economizar dinheiro e menos propensos a fazer compras a crédito que os estudantes que possuem cartão. Em contrapartida, os estudantes com quatro ou mais cartões de créditos têm mais facilidade em administrar e poupar dinheiro e são mais perspicazes ao utilizar sistemas de crédito ou financiamento, que os estudantes com um a até três cartões de crédito. É interessante constatar que os participantes com quatro ou mais cartões refletem mais sobre as consequências da utilização do crédito, raciocínio que as autoras denominam: *cognitive credit attitude*.

Na pesquisa realizada em Curitiba com adultos jovens (COOPER; STOLZ, 2008a), detalhada ao final deste capítulo, não foram encontrados sujeitos com mais de três cartões, mas os participantes que possuíam dois ou três cartões afirmavam

ser necessários mais de um cartão para ter mais opções de datas de vencimento e mais crédito disponível. Por outro lado, também alegavam ter dificuldades em manter as despesas dentro do orçamento tendo, muitas vezes, que pagar apenas parte do valor das faturas, gerando acúmulo de dívidas.

O sobre-endividamento também pode ser resultado da expectativa de melhores condições financeiras futuras, o que leva os sujeitos a contraírem dívidas que não serão capazes de saldar no tempo previsto. Essa expectativa, que muitas vezes é irreal, foi denominada por Yang, Markoczy e Qi (2007) como *unrealistic optimism*³¹. Neste estudo, as autoras investigaram o comportamento dos usuários de cartão de crédito em relação ao que levam em consideração ao optar por uma administradora ou outra, segundo suas crenças “super otimistas” sobre o futuro utilizando cartão de crédito. As autoras investigaram quais fatores os participantes (com idades em torno de 35 anos) levam em consideração na escolha do cartão de crédito, como taxas anuais, manutenção, juros, multas, limite de crédito, dentre outros. A primeira conclusão remete à ideia de que quanto mais propenso o sujeito for a ter um *unrealistic optimism* menos tende a considerar as taxas e serviços cobrados pelas administradoras, considerando, na maioria das vezes, apenas o valor do limite de crédito. Em suma, esse *unrealistic optimism* pode ser responsável por estimativas, muitas vezes ilusórias, referentes ao pagamento de empréstimos e de faturas na data do vencimento e pela desconsideração, na hora de optar ou não pelo cartão, das taxas cobradas pela administradora e demais ônus.

Nos estudos nacionais com cartão de crédito também é comum encontrar trabalhos de variadas perspectivas. Um exemplo é o trabalho de Coelho, Raittz e Trezub (2006), direcionado à elaboração e divulgação de métodos de previsão e inteligência computacional para prevenção de fraudes em cartão de crédito. Esses autores estimam que as perdas com fraudes em lojas virtuais no Brasil representam 3% do faturamento bruto e que outros 3% das transações virtuais sejam tentativas de fraude, podendo, no caso de lojas com produtos de alto valor agregado e facilidade de revenda, ultrapassar 20% de fraude ou tentativa de fraude. Os autores constataram que a oferta de compra pela *internet* é mais uma facilidade que, quando

³¹ O conceito de *unrealistic optimism* pode ser exemplificado pela crença dos participantes da pesquisa de que conseguirão pagar as faturas na data do vencimento. Crença que, na maioria das observações realizadas, configurou-se ilusória (YAN; MARKOCZY; QI, 2007).

mal utilizada ou no caso de má fé, poderá incorrer em prejuízos para seus usuários, clientes ou fornecedores. O estudo limitou-se a investigar e avaliar os sistemas operacionais de compra e venda com cartão, com o objetivo de produzir instrumentos que melhor assegurem essas transações, sem, no entanto, aprofundar suas investigações sobre o perfil dos usuários desses sistemas de aquisição de bens.

Um estudo da área de finanças, *marketing* e estratégia da Universidade Federal de Santa Maria – RS (RIBEIRO *et al.*, s/d), relacionado ao uso do cartão de crédito, investigou a propensão ao endividamento de estudantes de administração da mesma universidade. Os autores, ao analisarem as questões relacionadas ao endividamento, buscaram avaliar, além do aspecto econômico do endividamento, outros fatores comportamentais que podem afetar o orçamento pessoal ou familiar dos sujeitos, dentre eles: variáveis sociais e psicológicas (as decisões financeiras são influenciadas por características pessoais, como idade e estágio no ciclo de vida, ocupação, circunstâncias econômicas, personalidade, autoimagem, estilo de vida e valores). Os autores complementam que é importante levar em consideração as transições e mudanças que ocorrem no decorrer da vida, como: o casamento, o nascimento dos filhos, o divórcio, a viuvez, dentre outros.

O estudo citado foi de caráter quantitativo, de corte transversal, sendo realizado por meio de uma *survey* (questionário dividido em três partes: a primeira buscou identificar os principais aspectos dos perfis dos participantes como: idade, gênero, escolaridade, estado civil, raça, religiosidade. A segunda parte investigou a renda e os gastos dos sujeitos da pesquisa e a terceira parte avaliou a propensão ao endividamento e o materialismo³²). Para mensurar os resultados, os autores utilizaram a escala tipo *Likert*, de cinco pontos, (discordo totalmente – concordo totalmente). Participaram do estudo 168 estudantes de administração, com idade média de 20,97 anos, sendo avaliados fatores comportamentais (materialismo e uso de cartão de crédito) e de perfil (gênero, idade e religião) dos participantes.

³² Entenda-se o termo materialismo, neste contexto, como propensão ao consumismo excessivo. No estudo em questão, o materialismo ou consumo de bens materiais relaciona-se a sensação de felicidade, centralidade e sucesso.

Em relação ao materialismo, os estudantes declararam sentir felicidade quando consomem, porém apresentaram baixo nível de materialismo e, conseqüentemente menor propensão ao endividamento, sendo que o fator que apresentou maior média foi o fator felicidade (8,40), indicando que o materialismo dos entrevistados está associado ao bem estar, alegria e satisfação. No geral, a pesquisa mostrou que os participantes da pesquisa conseguem gastar menos do que ganham e economizam parte de sua renda mensal. Quanto ao gênero, as mulheres se mostraram mais propensas a gastos, na maioria dos casos com compras para si mesmas. Os homens por outro lado, conseguem poupar mais que as mulheres. Quanto ao fator religião, o grupo foi dividido em praticantes e não praticantes de alguma religião e os resultados demonstram que os não praticantes costumam gastar mais com seus amigos que com outros e ainda conseguem poupar mais que os praticantes que, por sua vez, têm gastos que envolvem causas religiosas.

Os autores atribuem os baixos índices de materialismo e propensão ao endividamento à educação financeira que, especificamente, no curso de administração, submete os estudantes a uma vasta gama de conteúdos relacionados à gestão financeira, principalmente nas disciplinas relacionadas à matemática financeira e finanças. Assim, concluem os autores, tal formação implica uma visão mais completa da gestão de seus recursos pessoais. Em suma, o desejo de consumo é acompanhado de uma decisão mais racional de gastos, implicando um maior controle dos riscos de sobre-endividamento.

Fustaino (2009) também se propôs a investigar os fatores que contribuem para o aumento do consumo e das dívidas, tendo como sujeitos de pesquisa os indivíduos pertencentes às classes de baixa renda. O trabalho desta autora, de abordagem exploratória, foi realizado por meio de entrevistas em profundidade, observação dos artefatos físicos dos participantes como objetos de valor (carro, roupas ou jóias) e nos relatos dos entrevistados.

Participaram da pesquisa 20 moradores do estado de São Paulo (4 de Campinas, 2 de Rio Claro e 14 de Piracicaba) com renda mensal entre um e cinco salários mínimos, pertencentes às classes C, D e E segundo a classificação da tabela 1, que segue:

TABELA 1 – RENDA FAMILIAR POR CLASSES (FUSTAINO, 2009, p. 22)

Classe	Renda média familiar (R\$)
A1	9.733
A2	6.564
B1	3.479
B2	2.013
C1	1.195
C2	726
D	485
E	277

Fonte: Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa – ABEP (2008)

Segundo Rosa e Lins (2008)³³ *apud* Fustaino (2009), o crescimento econômico das classes C, D e E foi mais significativo na região Nordeste brasileira, sendo registrado um aumento de 16,8% em 2007 para 18,2% em 2008. Enquanto que, para a região Sudeste, o aumento recuou de 53,2%, em 2007 para 51,8 em 2008. A ampliação do poder aquisitivo das classes de baixa renda da região Nordeste pode ser justificada pelo aumento do salário mínimo e por programas sociais do governo como Bolsa Família. Segundo a autora, dos 60 milhões dos participantes dos programas sociais, 50% são nordestinos.

O potencial de consumo destas classes que compõem a base piramidal da economia nacional despertou o interesse comercial de grandes empresas que passaram a desenvolver produtos diferenciados e mais baratos para esse público, chamadas de marcas de combate, sem a associação à marca tradicional. Como o exemplo da empresa de chocolates finos *Kopenhagen* que criou a marca *Brasil Cacao* ou a marca de alimentos *Sadia* que desenvolveu a marca *Rezende*. A tabela 2 apresenta as áreas de maior consumo da classe C:

³³ ROSA, B.; LINS, L. Nordeste vai às compras. (2008). Disponível em <http://www.gda.com/consulta_noticias.php?idArticulo=555894>. Acesso em 16/07/2008.

TABELA 2 – MAIORES GASTOS DA CLASSE C (FUSTAINO, 2009, p. 46)

Tema	Representação (%)
Outros	
Pagamento de dívida, empréstimo, mesada, ajuda a parente e amigos, pet shop.	21%
Estabelecimentos Comerciais	
Supermercado, mercearia, farmácia – medicamentos e outros produtos.	21%
Transporte	
Transporte coletivo, combustível, pedágio, táxi.	11%
Alimentação	
Padaria, bar, lanchonete, açougue, feira, restaurante.	10%
Entretenimento	
Passeios, festas, presentes, brinquedos, loteria, etc.	8%
Casa	
Aluguel, IPTU, financiamento, eletrodomésticos, decoração, material de limpeza, utensílios.	8%
Despesas Pessoais	
Vestuário, acessórios, cosméticos, celular, salão.	7%
Serviços Básicos	
Luz, telefone, água, gás, condomínio.	7%
Educação	
Escola particular, cursos profissionalizantes, ensino superior.	5%
Seguro	
Domiciliar, de vida e de veículo.	2%

Fonte: Instituto Brasileiro de Opinião Pública – IBOPE Média (2009)

De acordo com a autora, os perfis dos consumidores de baixa renda não são constantes, podendo ser classificados em dois grupos – consumistas ou planejadores – conforme características expostas no quadro 2:

QUADRO 2 – DIFERENÇAS NO PERFIL DE COMPORTAMENTO DE COMPRA NO MERCADO DE BAIXA RENDA (FUSTAINO, 2009, p. 26)

Perfil do Consumidor	Consumista	Planejador
Psicológico	Aventureiro Extrovertido Vaidoso Sonhador	Cauteloso Discreto Perseverante
Gastos	Compra por impulso Aberto às novidades Influenciado por marcas Consome mais do que a renda permite Propenso a contrair dívidas Não se preocupa com as dívidas adquiridas	Pouco Impulsivo nas compras Não se deslumbra com propagandas Planeja seus gastos Investe em sua educação e na educação dos filhos Averso a contrair dívidas Consegue poupar

Fonte: Instituto Brasileiro de Opinião Pública – IBOPE Média (2009)

As características apresentadas no quadro 2 evidenciam a baixa propensão dos sujeitos ditos planejadores ao sobre-endividamento, pois estes tendem a comprar apenas o que necessário o planejado. Em relação às características dos consumidores de baixa renda, os aspectos que influenciam as decisões de compra, segundo a autora, são a baixa autoestima, a vulnerabilidade e a preocupação com a dignidade/honestidade.

A baixa autoestima está relacionada a situações constrangedoras como revista e lacre de bolsas e sacolas, desconfiança de lojistas e seguranças. Estes sujeitos também ficam vulneráveis às variadas ofertas de financiamento e ofertas de crédito que poderão vir a comprometer seu orçamento. Por outro lado, esses consumidores, por conta da necessidade de autoafirmação, procuram manter seus nomes fora dos cadastros nacionais de devedores (Sistema de Proteção ao Crédito – SPC; Centralizadora dos Serviços dos Bancos S/A - SERASA), mantendo assim, o acesso ao crédito e aos bens de consumo. Uma terceira característica, apontada por Parente, Limeira e Barkin (2008), está relacionada ao sentido de fartura. Para esse público, fartura significa abundância de comida. Uma mesa farta é considerada sinônimo de riqueza, o que vem contrariar a visão das classes mais abastadas, onde impera a ideia de mesa vazia, por conta da preocupação com o peso ideal.

Estabelecido o perfil dos indivíduos de baixa renda, o estudo de Fustaino investigou o comportamento de consumo desses sujeitos a partir de conceitos como vulnerabilidade, materialismo e endividamento. A saber, a vulnerabilidade em consumir é uma condição relacionada à capacidade cognitiva dos sujeitos e ao desejo de obter um bem, não por suas características, mas pelo seu significado. O materialismo implica um consumismo com o intuito de satisfazer desejos, obter *status*. O endividamento tem como principal causa o crédito, que leva os sujeitos a aumentarem seus débitos, na maioria das vezes, sem planejamento.

Ainda segundo a autora, a principal fonte de crédito e, conseqüentemente, de endividamento é o cartão de crédito. Os serviços de crédito, por mais que envolvam processos jurídicos, não garantem que o devedor tenha condições de saldar suas dívidas no prazo combinado, o que não significa que a inadimplência seja um problema para as financiadoras, uma vez que:

[...] o objetivo final dos bancos e das financeiras é, de fato, a realização do crédito com o maior lucro possível. Contudo, nessa

relação do vendedor que precisa concluir o crédito com o cliente, desejoso mais uma vez de uma nova contratação de crédito, os bancos aumentam os juros e os indivíduos já envolvidos nesse ciclo cada vez mais elevado de endividamento, acabam não se dando conta do valor que pagarão para a quitação de todas as parcelas. (FUSTAINO, 2009, p. 40-41)

O estudo constatou grande crescimento do consumo de crédito e financiamento nesse segmento, concluindo que a ampliação de crédito pode ser nociva ao próprio indivíduo, potencializando o consumo desenfreado, resultando em endividamento. Em relação aos fatores contribuintes ao endividamento desta população, o estudo de Fustaino apresenta três proposições:

1) *aumento da renda da população de baixa renda, ao invés de dar maior conforto leva o consumidor à maior vulnerabilidade de consumo e ao aumento do endividamento.* Esta proposição vem contrariar o senso comum que costuma crer que, com o aumento na renda, os indivíduos destinariam parte desta à quitação de dívidas anteriores ou à ampliação do conforto pessoal e familiar. Entretanto, o consumidor de baixa renda fica fragilizado diante da variação de ofertas e nem sempre toma decisões acertadas e, ao invés de obter maior conforto, fica vulnerável ao consumo e tem alta propensão a dizer sim a todas as ofertas apresentadas, incluindo aí a oferta de crédito/financiamento:

2) *novas dívidas são contraídas objetivando o consumo de itens não-essenciais, itens associados à emoção e à felicidade.* Essa proposição demonstra que o consumidor contrai novas dívidas irrefletidamente. Ao receber uma oferta de financiamento ou crédito bancário, o consumidor de baixa renda aceita sem hesitar, mesmo não tendo nenhuma necessidade de crédito naquele momento. Passando então à compra de supérfluos, presentes para si mesmo e para familiares, justificando as pequenas indulgências como necessárias à merecida felicidade:

3) *o consumo de crédito é um fator contribuinte ao vício em consumir, ou seja, quanto mais crédito é oferecido ao consumidor, mais o consumidor de baixa renda tende a adentrar em dívidas.* O indivíduo não consegue dizer não ao crédito e não percebe que a cada aceite, menor será sua capacidade de consumir. Com a obtenção de crédito o consumidor antecipa seu consumo e se sente muito satisfeito com sua dose de consumo e de felicidade e, ao chegar as faturas, ocorre o

momento de confronto com a necessidade de abstinência de consumo causando grande tristeza e frustração. Mas, se de alguma forma um novo crédito for concedido, ocorre o aceite, a alegria retorna e, assim, o vício se perpetua (*Ibid.*, p. 95).

A relação entre a oferta de crédito e o endividamento, ou sobre-endividamento, também é constatada no trabalho de abordagem piagetiana de Cooper e Stoltz (2008a) que, visando a compreender como os sujeitos entendem os processos bancários de obtenção de lucro e como veem a utilização do cartão de crédito, analisou a compreensão de sujeitos jovens e adultos da cidade de Curitiba, acerca do lucro bancário, a partir da utilização do cartão de crédito.

As autoras concluíram que os sujeitos aderem ao cartão de crédito sem fazer inferências sobre suas condutas de utilização, o que em muitos casos resulta em sobre-endividamento. Ou seja, apesar da ação prática sobre o objeto e do conhecimento em relação aos riscos com o uso do cartão de crédito, não há uma interiorização reflexiva dos sujeitos, capaz de promover o entendimento dos processos bancários e o uso consciente do crédito oferecido pelos bancos, por meio do cartão. E ainda que, apesar de apontarem em seus discursos os riscos da utilização indevida do cartão, afirmaram estarem ou já terem estado endividados por conta da dificuldade em controlar seus gastos. Esse estudo demonstrou também, que os jovens participantes têm uma visão semelhante ao pensamento infantil em relação ao banco, entendendo-o como um parceiro que protege seu dinheiro ou que oferta crédito, não percebendo os lucros que as instituições financeiras obtêm por meio das mais variadas transações. A retomada deste estudo, agora com uma nova população, pretende compreender como adultos jovens que utilizam cartão de crédito elaboram e organizam seu conhecimento em relação aos processos que envolvem as transações financeiras. Analisando sua compreensão em relação aos possíveis benefícios e prejuízos, provenientes destas transações, para si e para as instituições financeiras.

Apesar das distintas perspectivas dos trabalhos aqui citados, destaca-se a evidencia de que o mau uso do cartão de crédito pode ser o maior responsável pelo sobre-endividamento dos sujeitos. Sugere-se que os aspectos do comportamento perante o crédito e o consumo estão relacionados às representações que os sujeitos têm dos processos que envolvem as transações financeiras.

O presente estudo justifica-se do ponto de vista psicológico uma vez que visa a compreender como os adultos jovens constroem tais noções a partir de processos cognitivos de compreensão e como organizam seu pensamento frente às questões que envolvem o financiamento a partir da utilização do cartão de crédito. Para a coleta de dados deste estudo, serão realizadas entrevistas segundo o método clínico piagetiano, descrito no capítulo seguinte.

6. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE INVESTIGAÇÃO

Esta pesquisa insere-se no campo dos estudos sobre o conhecimento social e fundamenta-se a partir da abordagem construtivista piagetiana e trata das representações de adultos jovens de Curitiba sobre os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras a partir da utilização do cartão de crédito.

O método clínico de Piaget foi adotado para a realização da coleta de dados desta pesquisa por se tratar de um método cuja “essência é a intervenção sistemática do pesquisador em função do que o sujeito vai fazendo ou dizendo. [...] O pesquisador, mediante suas ações e suas perguntas, procura compreender melhor a maneira como o sujeito representa a situação e organiza sua ação” (DELVAL, 2002, p.12). Este método foi criado por Piaget e apresentado, na obra *A representação do mundo na criança* (1926), em que aborda a forma como o pesquisador pode desenvolver a entrevista e os variados tipos de respostas que podem ser alcançados com a utilização do método clínico.

Para a realização de uma coleta de dados satisfatória, este método exige algumas considerações importantes, dentre elas, a necessidade de que o investigador tenha a dupla habilidade de observar atentamente e de saber exatamente o que está buscando durante todo o processo de entrevista:

O bom experimentador deve, efetivamente, reunir duas qualidades muitas vezes incompatíveis: saber observar, e, ao mesmo tempo, saber buscar algo de preciso, ter a cada instante uma hipótese de trabalho, uma teoria, verdadeira ou falsa, para controlar. (DELVAL, 2002, p.12).

O método clínico permite acompanhar o curso do pensamento dos sujeitos ao longo de uma dada situação, fazendo sempre novas perguntas para esclarecer respostas anteriores. Para a coleta de dados, a entrevista deverá ser constituída por perguntas básicas, que deverão ser respondidas por todos os participantes, e por perguntas que serão acrescentadas conforme as respostas dadas pelos sujeitos, estando sempre orientadas pelo objetivo da pesquisa que está sendo realizada (DELVAL, 2002). Por ser um método flexível, o entrevistador conduzirá a entrevista buscando sempre elucidar a maneira como o sujeito chega às suas concepções, visando a tornar claras e conscientes as explicações destes.

Para este estudo, como instrumento de coleta de dados³⁴, foi desenvolvido um roteiro de entrevista que, após sua elaboração, foi submetido à análise de um especialista. Um estudo piloto permitiu a reformulação e reconsiderações de algumas perguntas visando a aprimorar este instrumento que objetiva identificar:

1. as representações que os sujeitos possuem em relação ao lucro das instituições financeiras;
2. quais benefícios ou prejuízos acreditam que podem ser obtidos com o cartão, tanto para si como para a instituição;
3. como utilizam e controlam o crédito ofertado pelas instituições financeiras por meio do cartão e como efetuam as compras e o pagamento das faturas.

6.1 CAMPO DE ESTUDO

A pesquisa foi realizada com adultos jovens, moradores da cidade de Curitiba, com 20 e 40 anos de idade, usuários de cartão de crédito provenientes de contas bancárias ou de estabelecimentos comerciais.

6.2 SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

A idade dos participantes deste estudo foi definida a partir da definição de adulto jovem de Papalia, Olds e Feldman (2006) que corresponde ao indivíduo com idade entre 20 e 40 anos. Neste estudo foram selecionados participantes com 20 e com 40 anos de idade, caracterizando o início e o fim dessa fase do desenvolvimento. Sendo 5 participantes do sexo feminino e 5 do sexo masculino

³⁴ O roteiro de entrevista, elaborado para coleta de dados deste estudo, está disponibilizado no apêndice.

com 20 anos de idade e 5 do sexo feminino e 5 do sexo masculino com 40 anos de idade, totalizando.

Os participantes foram selecionados a partir dos contatos pessoais da autora e por intermédio de indicações. Estando o sujeito dentro do perfil da amostra da pesquisa e concordando em participar do estudo, a entrevista foi marcada e realizada em local de melhor conveniência para o participante.

6.3 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta dos dados os participantes, primeiramente, leram, concordaram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE³⁵. Em seguida foram coletados os dados pessoais como, nome, idade, sexo, data de nascimento, profissão e escolarização. Então foram realizadas entrevistas individuais, seguindo o roteiro de perguntas, previamente elaborado. As entrevistas foram gravadas com a autorização dos participantes, para possibilitar a transcrição literal das respostas. Após as transcrições as gravações das entrevistas foram apagadas conforme previa o TCLE.

6.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

Os protocolos com as transcrições das entrevistas³⁶ foram analisados, inicialmente, de forma individual. Para a análise do conjunto de dados, as respostas dos participantes foram dispostas em planilhas descritivas³⁷, o que possibilitou a análise do conjunto de respostas dadas por todos os participantes da pesquisa. A partir dessas planilhas e de acordo com a apresentação de regularidades nas respostas, foram instituídas categorias representativas do pensamento dos sujeitos

³⁵ Para o TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – ver apêndice.

³⁶ No apêndice encontram-se protocolos com as transcrições de dois participantes de cada grupo pesquisado (2 homens e 2 mulheres com 20 anos e 2 homens e 2 mulheres com 40 anos de idade).

³⁷ As planilhas descritivas com a tabulação das respostas dos participantes estão disponibilizadas no apêndice.

em relação às suas concepções de lucro das instituições financeiras e ao uso do cartão de crédito. Foram analisados os dados de cada sujeito e do conjunto dos participantes. Durante a análise, os dados foram cruzados para averiguar se ocorrem semelhanças e/ou diferenças nas concepções dos participantes.

7. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo foram obtidos a partir de entrevistas junto a adultos jovens de Curitiba que utilizam cartão de crédito. Participaram deste estudo 20 indivíduos, sendo 10 indivíduos com 20 anos de idade e 10 indivíduos com 40 anos de idade. Para cada grupo etário foram entrevistados 5 homens e 5 mulheres. Antes da apresentação e análise dos resultados seguem os quadros 3 e 4 com as características dos participantes segundo sexo, idade, formação e profissão. Os dados referentes à formação e profissão são apresentados conforme o informado pelos participantes e, a fim de proteger a identidade dos mesmos, utilizou-se neste estudo, nomes fictícios.

QUADRO 3: CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES DESTE ESTUDO COM 20 ANOS DE IDADE

NOME	SEXO	FORMAÇÃO	PROFISSÃO
ANGELA	F	Ensino Médio (Incompleto)	<i>Bartender</i>
ALICE	F	Estudante de Pedagogia	Telefonista
ANDRÉIA	F	Publicidade e Propaganda Estudante de Artes Cênicas	Estágio como Atriz
ANDRESSA	F	Ensino Médio	Secretária
AMANDA	F	Ensino Fundamental	Balconista de Panificadora
ANSELMO	M	Estudante de Administração	Autônomo
AGUINALDO	M	Estudante de Administração	Não trabalha
ANDERSON	M	Estudante de Engenharia Mecânica	Estagiário
AIRTON	M	Estudante de Engenharia Mecânica	Bolsista de Iniciação Científica
ANTÔNIO	M	Cursando Ensino Superior	Estagiário

Fonte: A autora.

De acordo com o quadro 3, quanto à formação, dentre os participantes com 20 anos de idade, os do sexo masculino são todos estudantes universitários. Quanto às mulheres, três são universitárias, uma concluiu o Ensino Médio, uma não concluiu

o Ensino Médio e uma completou o Ensino Fundamental. Quanto à profissão, quatro mulheres trabalham com carteira assinada, três participantes (dois homens e uma mulher) são estagiários, um homem é bolsista de iniciação científica, um homem é autônomo e um homem não está trabalhando.

QUADRO 4: CARACTERÍSTICAS DOS PARTICIPANTES DESTE ESTUDO COM 40 ANOS DE IDADE

NOME	SEXO	FORMAÇÃO	PROFISSÃO
BIANCA	F	Administração (incompleto)	Assistente Administrativo
BEATRIZ	F	Letras-Português	Securitária
BRUNA	F	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Empresária
BERENICE	F	Ensino Médio	Corretora de seguros
BÁRBARA	F	Ensino Fundamental – 4ª série	Doméstica
CLAUDIO	M	Gestão de Recursos Humanos	Administrador
CARLOS	M	Pós-graduado em Marketing e Logística	Metalúrgico
CÍCERO	M	Ensino Médio	Agente Financeiro
CÉLIO	M	Ensino Médio	Assistente de Produção
CELSO	M	Ensino Médio	Assistente Financeiro

Fonte: A autora.

Conforme o quadro 4, quanto à formação, dentre os participantes com 40 anos de idade, uma mulher é pós-graduada, uma é graduada, uma não completou o Ensino Superior, uma completou o Ensino Médio e uma não concluiu o Ensino Fundamental. Dentre os participantes do sexo masculino, um é pós-graduado, um é graduado e três concluíram o Ensino Médio. Quanto à profissão, quatro mulheres e quatro homens trabalham com carteira assinada e uma mulher e um homem são autônomos.

Como descrito anteriormente, no capítulo 6, as características e respostas dos participantes foram, em um primeiro momento, transcritas e analisadas individualmente e então, organizadas em planilhas descritivas. A seguir, as respostas foram agrupadas em categorias representativas do pensamento dos

participantes em relação à utilização do cartão de crédito. Após a descrição das categorias, os resultados foram analisados de modo global, a fim de apresentar as semelhanças e diferenças nas concepções referentes aos processos que envolvem a utilização do cartão de crédito, entre os grupos de participantes de acordo com o sexo e idade dos mesmos. Estas categorias estão descritas nos subcapítulos que seguem.

7.1 QUANTIDADE DE CARTÕES DE CRÉDITO

Segundo dados coletados neste estudo, cinco dos 10 participantes com 20 anos de idade possuem apenas 1 cartão de crédito e cinco possuem 2, enquanto que, dentre os participantes com 40 anos de idade, quatro possuem apenas 1 cartão, três possuem 2, dois possuem 3 e um participante possui 8 cartões de crédito bancário, conforme tabela 3 que segue:

TABELA 3: QUANTIDADE DE CARTÕES DE ACORDO COM IDADE/SEXO

Nº de cartões De crédito	1	2	3	>3	Total por Sexo/Idade
Mulheres com 20 anos	3	2	-	-	7
Homens com 20 anos	2	3	-	-	8
Mulheres com 40 anos	2	1	2	-	10
Homens com 40 anos	2	2	-	1*	14
					Total de cartões: 39

Fonte: A autora.

*O sujeito em questão possui 8 cartões de crédito provenientes de conta corrente bancária, além de possuir outros cartões de crédito provenientes de estabelecimentos comerciais da cidade de Curitiba, os quais não foram considerados neste trabalho, uma vez que o participante não tem ideia do número de cartões desta espécie que possui.

Quando analisados em relação ao sexo dos participantes, dos 39 cartões totalizados a partir da quantidade de cartões que cada participante afirmou possuir, observa-se que os homens possuem a maior quantidade de cartões, 22 dos 39. Destaque para um participante do sexo masculino, com 40 anos de idade, que possui oito cartões de crédito provenientes de conta corrente, e mais “inúmeros

cartões” (expressão utilizada pelo próprio participante) de variados estabelecimentos comerciais. Para este sujeito, foram considerados aqui, apenas os cartões obtidos a partir da abertura de contas bancárias.

Os motivos que levam os homens a possuírem mais de um cartão de crédito são os mais variados, desde a oferta do banco por conta da abertura de conta salário, até a solicitação pelo usuário para ter mais de uma data de vencimento de fatura no mês, facilitando o pagamento.

Segue recorte da justificativa do assistente de produção Célio, para a aquisição de seus cartões de crédito:

Na verdade, eu tenho os cartões aí, por causa da minha família, né? E é tudo com eles. Eles vêm aqui, eu vou lá e vou [gesticula como se estivesse passando o cartão na máquina]. Eles não têm como... Não têm cartão... Não têm como... Daí eu tenho os cartões por causa deles. (CÉLIO, 40 anos)

A aquisição de cartões por esse sujeito justifica-se, segundo ele, para poder oferecê-los aos parentes que não têm boas condições financeiras e não dispõem de crédito para financiamento. Ou seja, esse sujeito não percebe os riscos que corre de ficar sobre-endividado e de ter restrições ao crédito, em caso de inadimplência de seus parentes, tendo seu nome incluído nos programas de proteção ao crédito (SERASA, SPC).

Quanto à idade, nota-se que os participantes, homens e mulheres com 20 anos de idade, possuem 15 dos 39 cartões e os participantes com 40 anos de idade acumulam 24 cartões. O acesso ao cartão, pelos jovens, muitas vezes está relacionado à abertura de contas universitárias e/ou à concessão de cartões adicionais, muitas vezes oferecidos por seus pais. Este tipo de cartão, adicional, poderia justificar o maior número de posse de cartões por parte dos participantes com 40 anos, mas desta vez como provedor, que além de adquirir um grande número de cartões para garantia de crédito para sanar suas necessidades pessoais e familiares, ainda utiliza de sua(s) própria(s) conta(s) bancária(s) para solicitar cartões para seu/sua(s) filhos(as) e/ou terceiros. Os participantes afirmam utilizar os cartões com frequência, não somente para si, mas também utilizam para aquisição de bens ou serviços por amigos ou parente.

Percebe-se ainda que a maioria dos participantes possui mais de um cartão e, geralmente, faz uso de todos. Apenas uma participante, a corretora de seguros Berenice, alega nunca ter utilizado um dos três cartões que possui, conforme recorte do protocolo de entrevista que segue:

E você tem interesse em aceitar mais algum cartão?

Não. De forma alguma.

Por quê?

Porque eu já tenho o suficiente. Inclusive, é, é, pra mim, até um dos cartões eu não pago anuidade e não utilizo. Mas é... Só tenho por... Não sei, é... Até preciso cancelar, mas é... Não, não utilizo. Duas bandeiras com... Pra mim é suficiente. Me atende muito bem.
(BERENICE, 40 anos)

No caso da participante Berenice, o cartão que ela não utiliza, mas também não descarta, foi enviado a ela sem sua solicitação. Porém, mesmo alegando não necessitar de outro cartão, a participante hesita em cancelá-lo, talvez pela expectativa em utilizá-lo em alguma ocasião.

Enviar cartões sem prévia solicitação configura mais uma estratégia das financiadoras para ampliar o número de usuários de cartões mesmo sem o prévio interesse destes por esse tipo de serviço. O envio de cartões sem solicitação é apenas uma das formas pelas quais os sujeitos adquirem seus cartões de crédito.

A próxima categoria expõem esta e as demais formas de obtenção de cartões de crédito pelos participantes.

7.2 FORMAS DE OBTENÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Nesta categoria foram analisadas as maneiras como os participantes obtiveram seus cartões de créditos, se os solicitaram ou se lhes foram oferecidos pelas financiadoras. Os dados correspondentes a esta categoria foram dispostos pelo conjunto idade/sexo dos participantes da pesquisa na tabela 4.

TABELA 4: FORMA DE OBTENÇÃO DOS CARTÕES DE CRÉDITO CONFORME IDADE/SEXO

	Total de Participantes	Total de Cartões	Cartões oferecidos por bancos e/ou lojas	Cartões solicitados pelos participantes
Mulheres com 20 anos	5	7	3	4
Homens com 20 anos	5	8	8	-
Mulheres com 40 anos	5	10	6	4
Homens com 40 anos	5	14	10	4
Total	20	39	27	12

Fonte: A autora.

Conforme apresentado na tabela 4, dos sete cartões pertencentes ao grupo de mulheres com 20 anos de idade, três foram oferecidos às participantes, por estabelecimentos comerciais e/ou por instituições bancárias, enquanto que, quatro cartões foram solicitados por elas. Os participantes com 20 anos de idade, agora do sexo masculino, que detêm um total de oito cartões, declararam que todos foram obtidos a partir da oferta de instituições bancárias e comerciais.

Para o grupo com 40 anos de idade, dos dez cartões pertencentes às mulheres, 6 lhes foram oferecidos e 4 foram solicitados por elas. Dos 14 cartões pertencentes ao grupo masculino, dez foram obtidos sem solicitação prévia e quatro foram solicitados pelos participantes.

Apesar dos homens serem os portadores do maior número de cartões, são as mulheres que detêm o maior número de solicitações de cartões, pelos mais variados motivos. Como no exemplo da participante Angela, estudante universitária, que solicitou o cartão de um estabelecimento comercial para poder realizar sua compra sem precisar efetuar o pagamento na hora:

Eu solicitei. Porque eu precisava fazer uma compra e não tinha dinheiro no momento. (ANGELA, 20 anos)

Ou como o caso da participante Bárbara, empregada doméstica, que possui apenas cartões de estabelecimentos comerciais, supermercados, no caso:

Eu fiz o pedido lá no mercado e depois eles enviaram pra cá.
(BÁRBARA, 40 anos)

Observa-se que o maior número de cartões solicitados corresponde ao grupo do sexo feminino, e são provenientes de estabelecimentos comerciais como, supermercados e lojas. Supõe-se que isto se deva ao fato de serem elas as responsáveis pelas compras domésticas.

Apesar da aparente tendência feminina em solicitar cartões, são os homens que detêm o maior número de cartões por participante. Destaca-se que os oito cartões dos participantes homens com 20 anos e dez dos catorze cartões pertencentes ao grupo com 40 anos de idade foram obtidos a partir da oferta das financiadoras.

A forma de obtenção dos cartões conforme o sexo dos participantes, demonstra que dos 17 cartões pertencentes ao grupo feminino, 9 foram ofertados às participantes e 8 foram solicitados por elas. Para o grupo masculino, que detém o maior número de cartões, 22 no total, 18 destes lhes foram oferecidos e 12 foram solicitados pelos participantes. No caso dos 8 cartões pertencentes ao sujeito Célio, assistente de produção, de 40 anos de idade, alguns foram solicitados e outros foram oferecidos a ele, inclusive por telefone:

Alguns eu pedi na loja e alguns me ofereceram na rua ou ligaram em casa. (CÉLIO, 40 anos)

A aceitação da oferta de cartões de crédito, a partir da abertura de conta corrente é comum entre os participantes, como nos exemplos do estudante universitário Anderson e do assistente financeiro Celso:

Fazendo uma conta, abrindo uma conta no banco, daí o cartão pra acessar o banco, serve como cartão de crédito. Eu abri a conta porque eu só precisava abrir uma conta e daí o cartão de crédito veio junto. (ANDERSON, 20 anos)

A oferta de cartão de crédito pelos bancos pode ser considerada, como apontou o participante Celso, quase como uma imposição:

Um foi o banco e outro eu fui atrás. Foi meio que imposição do banco. [risos] Pra abrir a conta. (CELSO, 40 anos)

Analisando os dados conforme a idade dos participantes, observa-se que os pertencentes ao grupo com 20 anos de idade, somam 15 cartões, dos quais 11 foram obtidos a partir da oferta das instituições e 4 foram solicitados pelos participantes. O grupo com 40 anos de idade detém o maior número de cartões, somando 24, dos quais 16 foram oferecidos a eles pelas instituições financeiras e 8 foram solicitados pelos participantes. Nota-se que para ambos os grupos a maioria dos cartões, 27 dos 39, foi obtida sem solicitação prévia o que demonstra a eficiência da estratégia das financiadoras em oferecer e enviar cartões aos seus clientes sem a prévia solicitação.

Uma vez que os sujeitos obtêm seus cartões, passam a ter novas formas de pagamento na aquisição de bens e serviços. A próxima categoria proporciona o entendimento de como os participantes optam em pagar suas compras e como veem a relação forma de pagamento de um produto ou serviço e seu preço final.

7.3 FORMAS DE PAGAMENTO COM CARTÃO

Nesta categoria estão relacionadas as formas como os participantes costumam utilizar seus cartões no pagamento dos bens e serviços adquiridos, ou seja, se efetuam suas compras utilizando débito ou crédito.

Organizando os dados conforme idade/sexo dos participantes, observa-se que quatro mulheres com 20 anos e quatro com 40 anos de idade utilizam, com maior frequência, o crédito como forma de pagamento com o cartão, enquanto que, dentre os homens, apenas um com 20 anos e um com 40 anos utilizam preferencialmente o crédito como forma de pagamento. A utilização do cartão como forma de pagamento tanto no crédito como no débito é a preferência da maioria dos homens, três homens com 20 anos de idade e quatro com 40 anos, e de duas mulheres, uma com 20 e outra com 40 anos de idade. Um dos participantes do grupo masculino, com 20 anos de idade, utiliza o cartão como forma de pagamento à vista, ou seja, apenas na opção débito, conforme exposto na tabela 5, que segue.

TABELA 5: FORMAS DE PAGAMENTO COM CARTÃO CONFORME IDADE/SEXOB

	Total de participantes	DÉBITO	CRÉDITO	DÉBITO E CRÉDITO
Mulheres com 20 anos	5	-	4	1
Homens com 20 anos	5	1	1	3
Mulheres com 40 anos	5	-	4	1
Homens com 40 anos	5	-	1	4
Total	20	1	10	9

Fonte: A autora.

Quando analisados de acordo com o sexo dos participantes, os dados apresentados na tabela 5 demonstram que oito mulheres utilizam o cartão como forma de pagamento a crédito e duas utilizam o cartão para pagamento tanto no débito e no crédito. Dentre os homens, a situação é praticamente inversa, dois utilizam o pagamento a crédito com o cartão, sete utilizam tanto débito quanto crédito e, apenas um dos homens utiliza o cartão apenas na função débito.

Se analisados conforme a idade dos participantes, os dados demonstram certo equilíbrio na escolha da forma de pagamento com cartão. Oito participantes (quatro com 20 anos e quatro com 40 anos de idade) utilizam o cartão como forma de pagamento a crédito. Este equilíbrio é observado também entre os sujeitos que utilizam tanto o débito quanto o crédito como forma de pagamento com cartão, sendo esta a preferência de cinco participantes com 40 anos de idade e de quatro participantes com 20 anos, apenas um dos participantes com 20 anos utiliza apenas o débito como forma de pagamento.

De acordo com os dados os participantes preferem utilizar o crédito como forma de pagamento de suas despesas. Na maioria dos casos, essa opção está relacionada à ideia de ter, futuramente, melhores condições de pagamento. Seguem recortes deste perfil de pensamento, sendo o primeiro exemplo da *bartender* Angela e o segundo da telefonista Alice:

No crédito.

No crédito? Por quê?

Porque, como eu não tinha dinheiro na hora, daí eu preferia fazer no crédito porque eu tinha condições de pagar futuramente. (ANGELA, 20 anos)

No crédito. Por ser parcelado. Daí eu consigo ir pagando aos pouquinhos. (ALICE, 20 anos)

O mesmo raciocínio é seguido pelas mulheres com 40 anos, e por dois homens, de ambas as idades, conforme exemplos que correspondem às falas da corretora de seguros Berenice, da empregada doméstica Bárbara e do administrador Claudio:

Eu utilizo o, o cartão de crédito, eu utilizo somente crédito. As contas de débito eu faço no cartão de débito do banco.

E por que você costuma utilizar o cartão, principalmente, no crédito?

Porque me traz algumas vantagens como prazo de pagamento. Você... E a facilidade, né, de aceitação na, em todos os lugares que você vai... O fato de não precisar andar com o dinheiro... Enfim, sabendo administrar, você quitando o valor integral da fatura, você obtém benefícios. (BERENICE, 40 anos)

No crédito do cartão. Porque é... A gente pode falar, né? Porque é mais fácil. Fica mais fácil pra gente, né? E às vezes a gente não tem o dinheiro pra fazer, pra comprar à vista, né? Aí faz no cartão. (BÁRBARA, 40 anos)

Geralmente eu faço no crédito.

Por quê?

Porque eu não tenho dinheiro. (CLAUDIO, 40 anos)

Nove participantes utilizam o pagamento com cartão tanto no débito quanto no crédito. Como nos exemplos do Aguinaldo, estudante de administração e da publicitária Andréia:

Humm... Depende da compra. Se for uma compra muito alta, no crédito, se não, não. Compro no débito.

No crédito, pro vencimento, parcelado? Ou não tem diferença?

Se for possível parcelar sem juro, eu faço sem juro, faço parcelado. (AGUINALDO, 20 anos)

No crédito. Pra parcelar. Quando eu compro no cartão de crédito eu sempre compro mais de 100 reais, então, daí, eu parcelo em três vezes pra ficar mais... Menos pesado. (ANDRÉIA, 20 anos)

Observa-se que o valor da compra ou dos juros são levados em consideração, pelos participantes acima citados, ao optar pela forma de pagamento. Para evitar o pagamento de juros e a aquisição de dívidas, um dos participantes desta pesquisa, um homem com 20 anos de idade, utiliza o cartão somente na função de débito. É o caso do estudante universitário Antônio:

No débito. Melhor porque daí eu pago tudo à vista e não faço contas. (ANTÔNIO, 20 anos)

A ideia de não acumular dívidas, exposta pelo participante Antônio, comprando apenas o que se tem condições de pagar a vista é uma das características, apontadas pelos participantes, para que se utilize corretamente o cartão. Outros fatores que influenciam para que o sujeito não se sobreendivide com as compras feitas com cartão, segundo as falas dos participantes, estão descritos mais adiante, na categoria 7.4 - *Recomendações para a utilização do cartão de crédito*.

Este estudo investigou também se os participantes relacionam a forma de pagamento ao valor final das mercadorias. Alguns participantes relataram utilizar o pagamento a crédito quando o valor da compra é muito alto e, se não houver cobrança de juros, como visto no relato de Aguinaldo e de Andréia, ambos com 20 anos de idade. Porém, a maioria não leva em consideração a possibilidade de pagar a vista e, assim, ganhar desconto. As formas como os participantes compreendem a relação entre preço e forma de pagamento está descrita na subcategoria a seguir.

7.3.1 RELAÇÃO FORMA DE PAGAMENTO E PREÇOS

Os dados obtidos nas entrevistas demonstraram que a maioria dos participantes não relaciona a forma de pagamento ao preço das mercadorias ou serviços que estão adquirindo, alguns afirmam que o valor dos produtos é sempre,

ou quase sempre, o mesmo, independentemente da forma de pagamento. A seguir, alguns relatos que descrevem esse tipo de raciocínio, pertencentes à *bartender* Angela, ao bolsista de iniciação científica Airton, a empresária Bruna e ao administrador Claudio:

*Não. Não senti nenhuma diferença.
E você chegou a consultar?
Eu calculei na hora e deu o mesmo valor. (ANGELA, 20 anos)*

Não. Não o que eu compro, assim. Não tem diferença. Porque eu só compro livros, assim, sei lá, mercado, gasolina... Então... (AIRTON, 20 anos)

Normalmente não. Se tem [desconto] eu opto por comprar à vista. (BRUNA, 40 anos)

É... Praticamente, não. Pelo cartão eu procuro comprar parcelado. Eu não compro quando o valor, ele tem o juro que vai além do preço à vista, né? Então, eu procuro sempre, quando é parcelado, comprar no mesmo valor que ta na etiqueta. (CLAUDIO, 40 anos)

Quando não há diferença evidente no preço de um produto, conforme a forma de pagamento, nem sempre os participantes conseguem intuir que, geralmente, o valor a prazo é mais alto que o valor à vista, principalmente quando pago em dinheiro. Porém, alguns participantes, mais frequentemente dentre os com 40 anos de idade, afirmam que, mesmo sem estar explícito, há um acréscimo, embutido nas parcelas, para o pagamento parcelado. Segue recortes das falas da corretora de seguros Berenice e do agente financeiro Cícero:

Ah. Com certeza. Eu acredito que sim, né? Sempre existe. Por mais que se diga que o, que o pagamento à vista, que o pagamento a prazo é o mesmo que o à vista, eu acredito que sim, até porque os cartões cobram taxas e tudo mais, né? Eu acredito que exista a vantagem de você comprar à vista sim. (BERENICE, 40 anos)

Existe. Eles dão desconto mínimo, bem mínimo, mas dão um desconto quando o pagamento é à vista ou em dinheiro. (CÍCERO, 40 anos)

Apesar de esta percepção estar mais presente nas respostas dos sujeitos com 40 anos de idade, o estagiário Anderson e a secretária Andressa também

afirmam conhecer os riscos dos juros embutidos no pagamento a prazo, conforme apresentado a seguir:

À vista sai mais barato e a prazo sai mais caro. (ANTÔNIO, 20 anos)

Às vezes, sim. Ah, tem lojas que se vai comprar, fazem 10 vezes lá, o juro vai 300, 400 reais então é mais fácil você fazer sem, em pouca, menos vezes, tem lojas que fazem em 10 vezes o mesmo valor, então, às vezes, daí é vantagem. (ANDRESSA, 20 anos)

Quanto às promoções de parcelamento, em 10 ou até em 20 vezes, é importante salientar que, comumente, essas promoções só são possíveis quando o pagamento é efetuado com o cartão de crédito emitido pelo próprio estabelecimento. Deste modo, as lojas, assim como os bancos, praticamente impõem a aquisição de seu cartão de crédito, alegando que, para o pagamento com os demais cartões de crédito, a compra só poderá ser parcelada em menor número de parcelas. Assim, além dos cartões obtidos a partir das contas bancárias, o sujeito praticamente é obrigado a aderir aos cartões de créditos de lojas e demais estabelecimentos comerciais para poder usufruir das promoções destes estabelecimentos. Quanto mais cartões, maiores chances de consumo, o que pode contribuir para o aumento das despesas, dificultando o controle dos gastos. E é justamente a respeito do controle dos gastos com o(s) cartão(ões) de crédito, que trata a categoria a seguir.

7.4 CONTROLE DE GASTOS COM CARTÃO DE CRÉDITO

Esta categoria permite avaliar se os participantes deste estudo realizam o controle dos gastos cobrados em fatura do cartão de crédito. Para tanto, os dados foram avaliados conjuntamente, conforme idade e sexo dos participantes e estão dispostos na tabela 6.

Quanto à relação controle e idade/sexo dos participantes, todas as mulheres com 20 anos de idade alegam controlar os débitos em seus cartões, o mesmo foi declarado por três homens com 20 anos de idade, quatro mulheres com 40 anos e por três homens com 40 anos. Apenas dois homens com 20 anos e dois homens e uma mulher com 40 anos declararam não controlar as despesas com cartão.

TABELA 6: CONTROLE DOS DÉBITOS EM FATURA CONFORME IDADE/SEXO

	Total de Participantes	DECLAROU QUE CONTROLA	DECLAROU QUE NÃO CONTROLA
Mulheres com 20 anos	5	5	-
Homens com 20 anos	5	3	2
Mulheres com 40 anos	5	4	1
Homens com 40 anos	5	3	2
Total	20	15	5

Fonte: A autora.

Quando comparados segundo o sexo dos participantes, os dados demonstram que nove mulheres e seis homens, do total de 10 participantes de cada sexo, controlam os valores debitados em fatura enquanto que, uma mulher e quatro homens afirmaram não controlar os gastos com cartão de crédito.

Quanto à idade, dentre os participantes com 20 anos de idade, oito declararam controlar os gastos e débitos em fatura enquanto dois declararam não realizar controle de débito e, dentre os participantes com 40 anos, sete afirmaram controlar seus gastos e três afirmaram não controlar suas despesas com o cartão.

De acordo com os dados, o grupo feminino é o que mais controla as despesas com o cartão, principalmente as do grupo de mulheres com 20 anos de idade. Quando analisado, de modo geral, o grupo de 20 anos de idade, de ambos os sexos, é o grupo em que mais participantes afirmam fazer o controle dos gastos.

A seguir, alguns exemplos de como estes sujeitos costumam realizar o controle das despesas com o cartão, iniciando com as afirmações dos participantes com 20 anos de idade: a *bartender* Angela, a atriz Andréia, a secretária Andressa, o desempregado Aguinaldo e o estagiário Antônio:

Sim, eu controlo.

Como que você faz esse controle?

Eu faço uma planilha e vou anotando tudo certinho. (ANGELA, 20 anos)

Ahã. Controlo. Eu anoto tudo certinho e deixo tudo anotado pra saber quanto que vem, quanto que eu tenho que pagar. (ANDRÉIA, 20 anos)

Anoto. Tenho uma agendinha. (ANDRESSA, 20 anos)

Controlo. Tem que controlar, né? Ah... Pelo banco mesmo. Pela agência, caixa eletrônico. Pela fatura também da pra ter uma noção, um controle. (AGUINALDO, 20 anos)

Controlo. Por uma planilha no Excel que eu tenho. (ANTÔNIO, 20 anos)

A seguir, exemplos das formas de controle, segundo a securitária Beatriz, a corretora de seguros Berenice e o metalúrgico Carlos, participantes com 40 anos de idade:

Eu anoto cada compra em um fichário, num relatório e daí eu vou controlando durante o mês, se eu já extrapolei, se eu devo parar, dar uma segurada... (BEATRIZ, 40 anos)

Controlo. Eu verifico na minha conta corrente, nos bancos, nas duas contas correntes. E sempre verifico se o valor que existe está de acordo. E vou controlando o saldo também, do que eu tô gastando, né?

Como que você faz esse controle?

Eu entro na minha conta corrente. Tenho acesso à fatura detalhada do meu cartão, fatura parcial, então faço a consulta, vejo lá quanto eu gastei, né? Normalmente aparece lá logo depois que você faz a compra. (BERENICE, 40 anos)

Sim. Pelo extrato mensal. É... Semanal e depois o mensal. Do banco... Eu tiro extrato do banco e aparece todos os débitos. Depois vem um extrato geral, mensal onde aparece o que foi gasto no mês. (CARLOS, 40 anos)

Dentre os “descontrolados”, há os que simplesmente não controlam e os que deixam essa tarefa para uma terceira pessoa, para a esposa, no caso do exemplo do assistente de produção Célio, que segue:

Todos.

Como você controla?

É com a Dona Marta, né? A Marta que faz isso. A minha patroa, né? A esposa. (CÉLIO, 40 anos)

Outro fator interessante relacionado à categoria controle está no fato de alguns participantes não discernirem a diferença entre controlar e conferir as

despesas efetuadas com o cartão de crédito ou de débito. Muitos, quando questionados se realizavam o controle dos débitos em fatura, respondiam afirmativamente, mas, ao serem questionados sobre o modo como realizavam este controle, percebe-se que, na verdade, realizam apenas a conferência dos valores debitados. Quando não há a elaboração de uma planilha ou relação dos gastos, nem mesmo a consulta antecipada dos valores debitados, os participantes limitam-se a conferir se os valores debitados, já em fatura fechada, estão de acordo com os gastos efetuados. Conforme demonstram as respostas da empresária Bruna e do agente financeiro Cícero, a seguir:

Só quando chega a fatura, que daí eu vou conferir. Antes de chegar a fatura eu não confiro nada. Só quando chega. Eu confiro sistematicamente. Ticket a ticket. (BRUNA, 40 anos)

Sim. É... Através do, da... da folha que eles mandam. (CÍCERO, 40 anos)

Estes participantes limitam-se a verificar se os valores em fatura correspondem aos dos bilhetes emitidos pelas maquininhas de cartão. Deste modo, os sujeitos só saberão o valor que terão que pagar, após o recebimento da fatura, o que vem a corroborar com a probabilidade de assumir dívidas que venham a comprometer sua receita mensal. Note-se que, a participante Bruna afirma ser empresária e o participante Cícero, agente financeiro, funções que requerem conhecimentos administrativos e financeiro-econômicos. No entanto, quando se trata das despesas pessoais, neste caso, com cartão de crédito, não há um planejamento prévio de seus gastos. Essa divergência, se assim se pode denominar, entre discurso e ação, explica-se devido ao tipo, ou qualidade, da experiência do sujeito. Talvez o desempenho de suas funções profissionais requeira maior reflexão sobre suas ações, o que provavelmente não ocorre com o controle de suas despesas pessoais.

Para os que afirmaram controlar os débitos em fatura foi perguntado se, ao realizar este controle, já verificaram alguma cobrança indevida. Dos 20 participantes, sete já perceberam algum tipo de cobrança indevida, desde valores incorretos até taxas administrativas não informadas com antecedência aos sujeitos. Conforme demonstram os relatos da securitária Beatriz e do estagiário Anderson:

Já, mas assim, de centavos, mas eu percebo que sempre tem diferenças... Mas nunca questionou ou reclamou?

Não, mas eu sempre percebo, porque como eu anoto até os centavos pra saber onde é a compra e tal, eu sempre vou checar na fatura, é mais de uma assim, sempre tem diferença, mas, como é centavos, a gente não questiona, né? (BEATRIZ, 40 anos)

Nenhuma indevida. Mas há uma que eu não fui avisado que tinha.

E o que você fez?

Bom, eu só me informei, é... Sobre o que... Que era e daí era um valor que eu tinha que pagar, só que eu não tinha sido informado quando eu abri a conta.

Daí você pagou?

Paguei. (ANDERSON, 20 anos)

Os relatos anteriores exemplificam bem algumas estratégias que as instituições utilizam para ampliar suas fontes de lucro: o não esclarecimento das taxas cobradas por seus serviços, na hora da contratação e a cobrança indevida de valores que os usuários, na maioria das vezes considerarão irrisórios para questionar ou gastar seu tempo buscando ressarcimento.

Os participantes da pesquisa também responderam se recebem, em suas faturas, cobranças de taxas, além dos valores das compras efetuadas com o cartão. A resposta mais recorrente entre os participantes refere-se à cobrança da taxa de manutenção. Alguns participantes afirmam não pagar nenhuma taxa, nem a manutenção, por terem obtido sua conta bancária e, por consequência, seu cartão, a partir da abertura de conta salário, como forma de receber seu pagamento. Nestes casos, os bancos costumam oferecer alguns benefícios para os usuários, a fim de garantir que as empresas fechem contrato com eles, ampliando assim, sua carteira de correntistas, uma vez que todos os funcionários terão que abrir uma conta corrente para o recebimento de seu salário. Os relatos expostos a seguir, do metalúrgico Carlos e da *bartender* Angela, são um extrato das respostas mais recorrentes dentre os participantes deste estudo que alegam não pagar taxas para utilização de seus cartões:

No meu caso não. Nenhuma. Porque eu recebo pela empresa e aí gera um convênio com o banco isentando todos os procuradores de pagar qualquer tipo de taxa do banco. (CARLOS, 40 anos)

[demora em responder] *Humm, não. Que o do banco que eu tenho é... Só cobra a manutenção, seria do banco mesmo, mas fora isso, não pago nada.* (ANGELA, 20 anos)

Outros participantes afirmam pagar apenas uma taxa de baixo valor, como a atriz Andréia e a balconista Amanda, e os que pagam apenas anuidade, como o caso do desempregado Aguinaldo, ou que negociam com o banco para reduzir o valor da anuidade, a exemplo da administradora Bruna:

Cobra. Sempre eles cobram uma taxa pra, é, de taxa de cartão, sempre. Sempre 2, 3 reais. (ANDRÉIA, 20 anos)

Cobra a taxa de proteção. Que é dois e pouquinho, três reais. (AMANDA, 20 anos)

Ah, cobra, cobra. Tem um cartão meu que eu acho que cobra e outro não. Tem uma lá que cobra anual. Sei lá quanto que cobra por ano. (AGUINALDO, 20 anos)

Cobra anuidade, que varia de 20 a 150, mas eu nunca paguei. Nunca paguei no máximo, eu sempre negocieei. Eu pago anuidade. Ahã. Mas é sempre um valor muito pequeno perto do que eles pedem. (BRUNA, 40 anos)

Alguns participantes, como demonstram em suas respostas, às vezes nem têm ideia das taxas ou valores cobrados pela utilização do cartão de crédito, ou acabam pagando por serviços que desconhecem. Como no caso da balconista Amanda, que paga mensalmente por uma taxa de proteção, que segundo ela, garante que ela possa pedir o bloqueio do cartão em caso de roubo, desconhecendo que este é um direito que lhe é garantido sem a cobrança de taxa extra. Os bancos e as financiadoras parecem abusar da cobrança das mais variadas taxas e serviços, contando com o desconhecimento dos seus clientes em relação aos seus direitos e deveres ao contratarem serviços financeiros.

A incompreensão dos sujeitos em relação aos processos que envolvem o mundo econômico propicia um ambiente favorável à sua exploração. Muitos, mesmo não achando justo, aceitam pagar taxas e juros abusivos sem questionamentos. Entender que as financeiras não estão lhes prestando favores, mas, ao contrário, trata-se de um contrato de serviços pelos quais estão pagando, é crucial para que os usuários possam negociar e avaliar criticamente as propostas, assim como no

exemplo citado anteriormente, em que a empresária Bruna negocia com o banco o valor da taxa de anuidade.

Além do valor das taxas de serviço, para que os sujeitos “desfrutem das vantagens” do cartão de crédito, é necessário que, dentre outros conhecimentos, os sujeitos compreendam as consequências da escolha da forma de pagamento das faturas, tema da próxima categoria deste estudo.

7.5 FORMAS DE PAGAMENTO DAS FATURAS

Esta categoria apresenta a forma como os participantes deste estudo realizam o pagamento das faturas do cartão de crédito, se na data de vencimento, no valor integral, parcial ou em atraso. Os dados foram organizados e dispostos na tabela 7 segundo idade e sexo dos participantes.

Todas as mulheres com 20 anos de idade e quatro homens com 20 anos afirmam pagar as faturas do cartão de crédito no vencimento e no valor integral, assim como quatro mulheres e quatro homens com 40 anos de idade. No entanto, uma mulher com 20 anos e dois homens, um com 20 e um com 40 anos de idade afirmam pagar apenas uma parte do valor da fatura.

TABELA 7: FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS CONFORME IDADE/SEXO

	Total de participantes	Pagamento integral	Pagamento parcial
Mulheres com 20 anos	5	5	-
Homens com 20 anos	5	4	1
Mulheres com 40 anos	5	4	1
Homens com 40 anos	5	4	1
Total	20	17	3

Fonte: A autora.

Quando analisados de acordo com o sexo dos participantes, os dados demonstram que nove dos dez participantes do sexo feminino afirmam pagar o valor

integral das faturas e apenas uma mulher paga apenas parte do valor debitado em fatura. Quanto aos homens, oito afirmam pagar integralmente e dois pagam parcialmente as faturas do cartão de crédito.

Se analisados segundo a idade dos participantes, os dados demonstram que nove, dos dez participantes com 20 anos, afirmam pagar o valor integral das faturas e um paga apenas parte do valor debitado. Quanto ao grupo com 40 anos de idade, oito afirmam pagar integralmente as despesas mensais com o cartão de crédito e dois pagam parcialmente as faturas.

O pagamento do valor mínimo da fatura é considerado pelos participantes como uma forma de pagar menos juros na próxima fatura, e há ainda os que creem que não há juros quando se paga o mínimo. Outros associam o pagamento do valor mínimo da fatura a uma oportunidade que a financiadora proporciona para que o sujeito não atrase o pagamento e possa manter seu nome limpo. A maioria dos entrevistados não compreende que, pagando o valor mínimo, o crédito continua disponível para compras com o cartão, o que pode resultar em sobre-endividamento, pois ainda poderá efetivar novas compras e, uma vez que na fatura do mês subsequente serão cobrados os valores pendentes do mês anterior, os juros sobre esse remanescente e as novas compras efetuadas, o valor final da fatura seguinte poderá extrapolar a receita mensal.

Alguns participantes sequer compreendem a relação entre forma de compra e forma de pagamento, como no exemplo da participante Bianca, assistente administrativo, que demonstra confundir o parcelamento na hora da compra com o pagamento parcial da fatura:

O pagamento? Pelo banco. Sempre pago pelo banco. Integral. Porque se eu comprar parcelado... A não ser que seja, tipo, se eu já parcelei e não vai ter juros, aí eu pago parcelado, mas se eu fiz uma compra que vai vencer já no mês seguinte, eu prefiro pagar integral para não pagar juro. (BIANCA, 40 anos)

Outro exemplo interessante é o do participante Célio, assistente de produção que, como visto anteriormente, possui ao menos oito cartões de crédito provenientes de contas bancárias, dos quais utiliza dois para as compras pessoais e os outros, ele cede aos seus parentes. Quando questionado sob a forma de pagamento das

faturas ele se refere aos “dois dele”, como se os demais não estivessem sob sua responsabilidade:

Eu tenho pagado, pelo menos, é... O que é meu, eu pago, o que vem ali eu pago à vista. É, com 30 dias, né? Quando é do pessoal eu pago o mínimo deles. É, o mínimo do cartão, mas é dividido entre eles, né?

Como que vocês fazem?

Digamos: tem três pessoas usando o mesmo cartão, daí um paga 80, outro paga 150, outro paga 40... É assim que eu pago. Daí dá o mínimo ali. Daí cada um paga o mínimo. Daí cada um dá um pouco e paga o mínimo. (CÉLIO, 40 anos)

Dentre os que afirmam pagar as faturas em dia e no valor integral, o motivo mais recorrente para a escolha dessa forma de pagamento é a cobrança de juros que acumulam nas faturas subsequentes, juro considerado abusivo por alguns participantes da pesquisa, como aponta o assistente de produção Cícero:

No vencimento. Integral. Pra não pagar juro. É a taxa de juro mais cara do país. (CÍCERO, 40 anos)

A experiência que os sujeitos já tiveram, ao pagar apenas parte do valor da fatura é relatada pelos participantes, como declaram a corretora de seguros Berenice e do administrador Claudio, ambos com 40 anos de idade:

Valor integral.

Por quê?

Em função do juro absurdo que é cobrado se você acumular valor. Eu já caí nessa tentação, então hoje eu tenho bastante experiência. (BERENICE, 40 anos)

Débito em conta. A maioria das vezes, valor integral. Porque eu tive experiências de quando eu não paguei o valor integral e, o juro... E gerou algumas taxas de juros que depois ficou ruim pra mim recuperar. E eu acabei perdendo. Então eu decidi que eu só ia comprar e pagar à vista, né? A fatura integral, né, no caso. (CLAUDIO, 40anos)

Os riscos de sobre-endividamento ao pagar apenas o valor mínimo da fatura também são descritos pelos sujeitos com 20 anos de idade, porém, os relatos que fazem, na maioria das vezes, correspondem às experiências de terceiros. Destaque

para os relatos do estagiário Anderson, da *bartender* Angela e do desempregado Aguinaldo:

No caixa eletrônico.

Valor integral, parcial, no vencimento...?

Integral.

Integral? Por quê? Por que você prefere pagar o valor integral?

Ah. Porque eu conheço bastante gente que foi parcelando e não conseguia pagar no mês seguinte, então, eu prefiro sempre me programar para pagar à vista. (ANDERSON, 20 anos)

Integral.

Integral, por quê?

Porque eu já ouvi falar que, se você paga só aquele mínimo, ele vem acrescentado depois. (ANGELA, 20 anos)

No banco.

Como você faz o pagamento? No valor integral, parcial...?

Não. Pago no total, né?

Por quê?

Ah. Porque se pagar o mínimo você já se complica, né? Tem que pagar tudo, se não você... Vira uma bola de neve e fica endividado pro resto da vida. (AGUINALDO, 20 anos)

Mesmo quando os participantes relatam as consequências do acúmulo de dívidas com o pagamento mínimo, alegando preferência pelo pagamento integral da fatura para evitar o efeito conhecido como “bola de neve”, alguns participantes têm uma visão positiva em relação às financiadoras, sugerindo que a possibilidade do pagamento mínimo é um alento que as financiadoras gentilmente proporcionam aos que não têm condições de quitar as faturas.

Para alguns sujeitos, poder pagar apenas uma parte do valor da fatura do cartão é mais uma vantagem proporcionada pelas financiadoras. O entendimento dos participantes sobre as vantagens e/ou desvantagens na utilização do cartão de crédito ou débito está descrita na próxima categoria.

7.6 VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS FINANCIADORAS CONFORME FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS

Se a categoria anterior tratou das representações dos participantes quanto à forma de pagamento das faturas e suas consequências, nesta categoria são apresentadas as representações que os sujeitos têm referentes às possíveis

vantagens e desvantagens que as financiadoras obtêm de acordo com a forma como os clientes pagam suas faturas. Para uma melhor visualização dos dados, estes estão dispostos na tabela 8, que segue:

TABELA 8: VANTAGENS E DESVANTAGENS DAS FINANCIADORAS CONFORME FORMA DE PAGAMENTO DAS FATURAS

		Pagamento parcial ou em atraso			Pagamento integral e no vencimento		
	Total de participantes	Tem vantagens	Tem Desvantagens	Fica na Mesma	Tem vantagens	Tem desvantagens	Fica na Mesma
Mulheres com 20 anos	5	4	-	1	3	-	2
Homens com 20 anos	5	5	-	-	1	-	4
Mulheres com 40 anos	5	5	-	-	2	1	2
Homens com 40 anos	5	4	-	1	4	-	1
Total	20	18	-	2	10	1	9

Fonte: A autora.

Observa-se que, dentre as mulheres, quatro das pertencentes ao grupo com 20 anos e cinco com 40 anos, acreditam que as financiadoras obtêm benefícios quando as faturas do cartão de crédito são pagas com atraso ou parcialmente. Dentre os homens, cinco com 20 anos de idade e quatro com 40 anos também afirmam que há benefícios para as financiadoras quando há atraso ou falta de pagamento integral das faturas. No entanto, dois participantes, uma mulher com 20 anos e um homem com 40 anos de idade acreditam que não há nem benefícios nem prejuízos para as financiadoras de cartão de crédito quando o pagamento das faturas é feito com atraso ou parcialmente pelos clientes.

Dentre os que afirmam que as financiadoras se beneficiam com o atraso no pagamento das faturas, seguem os exemplos da assistente de administrativo Bianca, em que aparecem questões relacionadas à moral e justiça, uma vez que acredita que as financiadoras poderiam rever o valor das taxas de juros, por considerar estes abusivos, e do estudante de engenharia Anderson, que afirma que as financiadoras não deveriam cobrar juros dos quais ela “não necessita”:

Com certeza. Porque o percentual deles é bem alto. O juro é bem alto, né? Eles ganham. Porque eles cobram umas tarifas absurdas. Eles cobram juros muito altos. Eles não precisavam cobrar os juros dessa forma que eles cobram. Eu acho que eles deveriam reduzir. Com base num percentual. Porque, você veja só, dependendo do cartão de crédito ele tem 15, 16, 17 por cento. Pra que tudo isso da de, de... Juros, de aumento? Se não pagar em dia? Eles deveriam fazer... Ser menor, menor o... A taxa de juros deveria ser menor. (BIANCA, 40 anos)

Ela sai ganhando.

Por quê?

Porque ela me cobra um juros em cima disso, no caso de eu pagar atrasado, ela cobra um juros em cima disso que... É um dinheiro que não iria fazer falta pra eles naquele momento. Eles tão cobrando de mim, mas pra eles não tem, ao meu ver, não tem prejuízo pra eles. (ANDERSON, 20 anos)

A afirmação de que as financiadoras não necessitam cobrar juros altos, apresentada nas falas acima, demonstra a existência da ideia que estas instituições não têm fins lucrativos, tendo apenas a função de ofertar meios de aquisição de produtos para aqueles que não têm poder aquisitivo suficiente. Representação das financeiras como grandes parceiras do consumidor. A afirmação de que as taxas cobradas pelas instituições financeiras são absurdas, aparecem com frequência nas respostas, como demonstram os recortes das entrevistas do bolsista de iniciação científica Airton, do autônomo Anselmo, da securitária Beatriz, do agente financeiro Cícero e do administrador Claudio:

Sai ganhando. Com certeza. O juro é altíssimo. (AIRTON, 20 anos)

Saem ganhando. Porque os juros que eles colocam tem, tem... Dependendo do cartão é 12% em cima do valor total da fatura. Então, é bem alto. (ANSELMO, 20 anos)

Sai ganhando por causa dos juros deles são altíssimos... Em torno de 12%. (BEATRIZ, 40 anos)

Sai ganhando. Porque é a taxa mais cara do Brasil. (CÍCERO, 40 anos)

Sai ganhando.

Por quê?

Bastante. Eles ganham muito com a taxa de, é, do rotativo, né? Então, se eu não pagar certinho, eles sempre vão ta ganhando juros. Quando eu deixo pro mês seguinte, né?

Se você pagar no mês seguinte. E se você não pagar no mês seguinte eles continuam ganhando?

Por quê?

É uma bola de neve, né? Ele cresce cada vez mais. A dívida vai crescendo cada vez mais até que você não consegue recuperar.
(CLAUDIO, 40 anos)

Em relação ao pagamento das faturas em dia e no valor integral, dentre as mulheres, três com 20 anos de idade e duas com 40, afirmam que há vantagens para as financiadoras, sendo esta a mesma opinião de um homem com 20 anos e quatro homens com 40 anos de idade. Interessante notar que, para os demais participantes, a financiadora não ganha e não perde quando o pagamento é feito em dia e no valor total e há ainda, uma mulher com 40 anos que acredita que a financiadora perde quando as faturas são pagas em dia e integralmente pelos clientes.

Os participantes que afirmam que há vantagens para a financiadora, quando o pagamento é feito em atraso ou no valor parcial, apontam a cobrança de juros como a principal vantagem para a financiadora. Para as situações em que as faturas são pagas integralmente, metade dos participantes acredita que as financiadoras, ainda que não possam cobrar os juros por atraso, continuam a ter vantagens como as cobranças de taxas de manutenção, taxas de administração das lojas afiliadas, aluguel das máquinas de cartões, etc. Alguns acreditam que as financiadoras ganham sempre, mas não sabem explicar de que forma, como se observa nos recortes das respostas do assistente financeiro Celso, do administrador Claudio e da corretora de seguros Berenice:

Aí é uma pergunta que eu não sei direito, mas nunca eles perdem, né? [risos] Acredito eu. [risos]. (CELSO, 40 anos)

Sai ganhando também. Eles não fazem pra perder.

Por que você acha que eles sempre ganham, mesmo pagando em dia?

Pagando em dia eles têm o dinheiro, eles têm o dinheiro no prazo correto, que eles podem investir, usar pra outras coisas, né?
(CLAUDIO, 40 anos)

Não. Eles sempre saem ganhado, eles sempre é... Eles cobram taxa de administração, eles cobram taxas de cobrança das lojas, é... Bom,

se bem que... Deixa eu pensar melhor. Eles sempre ganham mais se você não pagar a fatura no valor integral. Na verdade é isso. Eles sempre ganham mais. Pra eles é vantagem se você não pagar integral. Eles vão cobrar juros sobre juros e juros. E é disso que as financeiras vivem, que os bancos vivem, né? É sempre vantajoso você estar com dívidas com eles, entendeu? Eles vão sempre te cobrando juros sobre juros, sobre juros e você vai pagando cada vez mais e ficando cada vez mais endividado. (BERENICE, 40 anos)

Os exemplos anteriores são de participantes que afirmam que a financiadora ganha sempre, mas nos exemplos que seguem, da balconista Angela, da *bartender* Angela, do desempregado Aguinaldo e da securitária Beatriz, nota-se que estes participantes acham que fica tudo igual para as financiadoras, sendo que estas não ganhariam e nem perderiam com o pagamento das faturas em dia e no valor integral:

Eu acho que fica tudo na mesma. Não. Não sei por quê. (AMANDA, 20 anos)

*Tudo igual. Acho que tanto faz, daí.
Por quê?*

Porque, de qualquer forma, eles tão ganhando, né? Como eu já gastei, então eles tão ganhando dinheiro nas minhas custas. (ANGELA, 20 anos)

*Ah, acredito eu que ela não sai nem ganhando e nem perdendo, fica tudo igual.
Por quê?*

Porque eu compro em tal loja, por exemplo, 200 reais, se eu financio, eu parcelo em três vezes, continua sendo 200 reais. Da onde que ela vai ganhar? Só se ela ganhar da loja, acredito eu. (AGUINALDO, 20 anos)

Não, nesse caso fica tudo igual, acho que eles ganham quando a gente paga o valor mínimo por que daí eles ganham na taxa de juros. (BEATRIZ, 40 anos)

As respostas dos participantes confirmam que, para eles, a principal fonte de obtenção de lucro das financiadoras é a cobrança de juros efetuada quando há atrasos no pagamento da fatura. A crença de que as financiadoras só obtêm lucro a partir da cobrança de juros fica evidente na resposta da empresária Bruna que acredita que a financiadora perde quando as faturas são pagas em dia e no valor integral:

Eu acho que ela sai perdendo porque ela prefere que eu pague a taxa mínima, que eu entre no rotativo... É... Eu acho que eles preferem que eu... Que a pessoa atrase. Eu acho que eles perdem.
(BRUNA, 40 anos)

A cobrança de juro no residual da fatura, quando do pagamento do valor mínimo, aparece em quase todas as falas dos participantes, porém quando questionados quanto à forma e o motivo pelo qual as financiadoras estipulam um valor mínimo para o pagamento da fatura, a maioria dos participantes não sabe explicar o porquê e dão as mais variadas respostas. Aqui aparece, novamente, a ideia de que esse é mais um serviço que as financiadoras oferecem para auxiliar o sujeito a manter seu crédito e não ter seu nome incluído nas listas de cadastro de proteção ao consumidor (SERASA, SPC), frequentemente dentre os participantes de 20 anos de idade como a *bartender* Angela, a telefonista Alice e a secretária Andressa:

Ah pra, pra não deixarem o cliente tão insatisfeito, pra fazer com que eles comprem mais. Então, acho que é pra fazer com que os clientes gostem de usar e comprem mais. Ai você vai pagar o valor mínimo e daí... daí, eu não sei responder. [risos] (ANGELA, 20 anos)

Humm... Eu acho que é pra facilitar, às vezes você deixa de ter, por isso é que eles dão o mínimo. Assim, pra você não deixar de pagar, pra ter alguma coisa pra pagar... (ALICE, 20 anos)

[demora em responder] *Pra parar de correr juros?*

O valor mínimo...

Porque se você paga ele não corre mais juros, né? Ele vem o mesmo valor na próxima fatura.

[...]

Como você acha que a financiadora estipula esse valor mínimo e por que você acha que ela estipula esse mínimo?

Não sei. Acho que pra você, como é que se diz? Ficar ali com ela. Você vai pagando o mínimo, o mínimo, pra poder usar o cartão de novo, no caso, né? (ANDRESSA, 20 anos)

Os dois primeiros exemplos evidenciam a ideia de facilitação e satisfação proporcionadas pelas financiadoras aos usuários com a estipulação do valor mínimo para o pagamento das faturas. Mesmo quando os participantes afirmam que o pagamento mínimo permite que se mantenha o crédito, evidencia-se a incompreensão de que o pagamento mínimo pode funcionar como uma armadilha em que, mantendo o acesso ao crédito e, uma vez que não esteja conseguindo

manter as despesas dentro do orçamento, o sujeito poderá entrar em processo de sobre-endividamento, a conhecida “bola de neve”. Para o metalúrgico Carlos e o assistente financeiro Cícero, o pagamento do valor mínimo garante a financiadora o recebimento de parte do valor devido:

Ela estipula valor mínimo pra que você continue tendo teu crédito, pra que você possa continuar consumindo e para que você continue demonstrando sua boa vontade em estar pagando sua conta.
(CARLOS, 40 anos)

[demora em responder] *Mínimo porque se você paga a parcela mínima você tá, é uma forma deles, é... Receber um capital e ter uma garantia de que sempre ela tá recebendo. É uma forma de prender o recebimento. Em média seriam 10% do valor.* (CÍCERO, 40 anos)

O porquê da cobrança de um valor mínimo e suas implicações são, na maioria dos casos, desconhecidos dos participantes. O mesmo evidencia-se em relação ao limite de crédito ofertado pelas financiadoras, tema da categoria que segue.

7.7 LIMITE DE CRÉDITO

Em referência a essa categoria, buscou-se averiguar o que os participantes entendem em relação ao limite de crédito ofertado pelas instituições financeiras por meio do cartão. Os participantes também foram interrogados quanto às vantagens e desvantagens na utilização do limite de crédito e se costumam utilizar o limite integralmente. Os dados obtidos, por meio de entrevista, podem ser visualizados na tabela 9.

TABELA 9: OPINIÃO DOS PARTICIPANTES SOBRE A UTILIZAÇÃO DO LIMITE DE CRÉDITO

		Costuma utilizar todo o limite		Opinião sobre a utilização do limite de crédito		
		Sim	Não	Tem vantagens	Tem desvantagens	Tem vantagens e Desvantagens
Mulheres com 20 anos	5	2	3	1	4	-
Homens com 20 anos	5	2	3	-	3	2
Mulheres com 40 anos	5	-	5	2	2	1
Homens com 40 anos	5	1	4	4	-	1
Total	20	5	15	7	9	4

Fonte: A autora.

De acordo com os resultados expostos na tabela 9, dentre os participantes com 20 anos de idade há equilíbrio nas respostas no que se refere à utilização do limite, sendo que, para cada grupo, três participantes alegam utilizar apenas uma parte do valor do limite enquanto que dois de cada grupo afirmam utilizar o limite total frequentemente. Seguem extratos das respostas de participantes que não costumam utilizar todo o limite como a secretária Andressa e o estudante de administração Aguinaldo:

Total, não. Não, eu utilizo, depende do... Porque o meu limite é maior do que o que eu ganho. Então, eu uso de acordo com as despesas de casa, na verdade, né? (ANDRESSA, 20 anos)

Não. Não total, assim. No caso, o limite do crédito, você diz? Ah sim. Então, quando eu compro no crédito eu preciso usar, né? (AGUINALDO, 20 anos)

A seguir, as falas dos sujeitos que utilizam frequentemente o valor integral do limite, como a telefonista Alice, a balconista de panificadora Amanda, o estudante de engenharia mecânica Airton e o estudante de administração Anselmo:

Sim? Quando? Quase todo mês. [risos]. (ALICE, 20 anos)

Sim. Sempre. (AMANDA, 20 anos)

Sim. Quando que eu uso o limite? Ah. Foi como eu te disse, pra abastecer o carro, pra, pra... Todo mês. (AIRTON, 20 anos)

Utilizei algumas vezes. (ANSELMO, 20 anos)

Para os participantes com 40 anos de idade, do grupo masculino, um homem afirma utilizar o valor integral do limite e quatro declaram utilizar somente uma parte do valor do limite. Das mulheres de mesma idade, nenhuma afirmou utilizar todo o limite, as cinco participantes alegam utilizar parcialmente ou não utilizar o limite. Dentre os que utilizam todo o limite segue o exemplo do metalúrgico Carlos:

Às vezes sim. É... Mais no final do mês. (CARLOS, 40 anos)

Os exemplos seguintes são do administrador Claudio e do agente financeiro Cícero, que distinguem o limite disponível para saque ou pagamento com cartão de débito, do limite disponível para compras no crédito:

Não. Nunca utilizo o limite total.

Total? Mas parcial usa?

Uso o limite parcial. (CLAUDIO, 40 anos)

O limite total? Não. No cartão de crédito eu uso o limite que eles me dão. No cartão de crédito, não de débito. Que o de débito, ele fica em limite de conta corrente e já fica cobrando juro e o de crédito, se você pagar em dia, eles não vão te cobrar juro. (CÍCERO, 40 anos)

E a declaração do assistente de produção Célio que possui oito cartões de crédito de conta bancária e inúmeros de departamentos comerciais, mas utiliza apenas dois para aquisição de bens pessoais e os demais, cede para os irmãos e outros parentes e, como vimos anteriormente, no momento de controlar e pagar as faturas, distingue os dois cartões que usa dos demais, como se estes não fossem sua responsabilidade. E ainda, quando o limite dos outros cartões é insuficiente para a aquisição dos bens por parte de seus parentes, ele solicita o aumento do valor do limite disponível:

Não.

Nunca?

Pra mim, não. Quando eu uso na família, daí sim. Às vezes, até tem horas que eu tenho que pedir pra aumentar o limite. E aumentam. (CÉLIO, 40 anos)

As razões pelas quais as mulheres afirmam não utilizar todo o limite demonstram que essa decisão não implica, necessariamente, a compreensão dos processos que envolvem o limite de crédito, uma vez que não diferenciam o limite de saque ou débito do limite de crédito, ou ainda, quando não se dão conta de que, ao comprar a crédito, estão utilizando, mesmo que parcialmente, o limite ofertado pela financiadora, como nos casos da assistente administrativo Bianca e da corretora de seguros Berenice:

Não. Não. Não chego a usar não. Porque, justamente se eu começo a usar o limite do cartão eu vou pagar juros pra eles. Daí é um dinheiro que não... que eu... se eu usar esse dinheiro eu vou gastar e vou ter que pagar taxa... (BIANCA, 40 anos)

Não. Não. Nunca fiz isso.

Nem parcialmente?

Não. Nem parcialmente. (BERENICE, 40 anos)

Em relação às vantagens e desvantagens na utilização do limite de crédito, dentre os que afirmam que há vantagens estão uma mulher com 20 anos, duas mulheres e quatro homens com 40 anos de idade. A seguir recortes das entrevistas com a balconista Amanda e a doméstica Bárbara. A primeira entende o limite como uma forma de controlar o quanto se pode gastar com o cartão e a segunda vê vantagem no limite em poder aproveitar as ofertas de um supermercado:

Acho que... Acho que tem vantagem. Porque daí você não gasta mais do que você pode. (AMANDA, 20 anos)

Eu acho que existe vantagem mais por causa, como eu falei é, que as coisas lá no Dip são mais em conta, né? O Dip sempre, a rede é maior e tem uma promoção, né? (BÁRBARA, 40 anos)

O primeiro dos exemplos a seguir pertence ao agente financeiro Cícero que prefere realizar compras à vista e aproveitar o prazo que o limite do cartão oferece para utilizar seu dinheiro em outras transações, como empréstimo a juros para terceiros. No segundo exemplo, o metalúrgico Carlos utiliza o limite disponível para

saques ou compras no débito aproveitando o prazo de dez dias, sem juros, ofertado pelo seu banco:

É... No meu caso seria vantagem. Pelo vencimento e pela, pelo o que eu trabalho, eu ganharia esses dias, pela minha profissão. É... No meu caso seria vantagem. Pelo vencimento e pela, pelo o que eu trabalho, eu ganharia esses dias, pela minha profissão. Empréstimos. (CÍCERO, 40 anos)

Pra mim é vantagem porque o meu banco me dá dez dias sem juros. Então, tem dez dias que eu posso utilizar o limite do banco sem que acrescente juros. (CARLOS, 40 anos)

A utilização do limite de crédito é vista com desvantagem por quatro mulheres e três homens com 20 anos e por duas mulheres com 40 anos de idade. Os exemplos a seguir correspondem às respostas da *bartender* Angela, da atriz Andréia e do estudante de engenharia mecânica Airton:

[demora em responder] Olha, boa pergunta. Acho que muita desvantagem porque se você usa o limite, talvez você não tenha o dinheiro pra pagar depois. Ai acaba com o nome sujo. E não tem nenhuma vantagem, para o caso de quando você não tiver dinheiro e precisar de uma compra...? Ah! O problema seria do fato de ficar com nome sujo, que nem várias pessoas que eu conheço, que usaram o limite, daí com o limite, foi aumentando, aumentando o valor da compra e depois não conseguiu pagar. (ANGELA, 20 anos)

Acho que desvantagem. Ai. Porque se passar do limite, as pessoas, é, também vai ser cobrado, né? A loja fica ligando também... (ANDRÉIA, 20 anos)

Não. Não tem vantagem, porque também tem juro de utilizar o limite, porque o dinheiro não é teu, né? Ele dá a impressão que é teu porque tu vai lá no caixa eletrônico e saca o dinheiro, mas, a partir do momento que tu faz o saque, o banco já ta te cobrando juro porque é um empréstimo, então, daí, que tu ta fazendo na verdade, né? Um empréstimo automático, digamos assim. (AIRTON, 20 anos)

Nos primeiros exemplos aparecem questões ligadas à honra. A participante Angela teme ficar com o nome sujo, caso não consiga pagar as despesas com o cartão e a participante Andréia teme receber ligações de cobrança que geram constrangimento. O participante Airton também se refere ao limite disponível para saques ou compras no débito que, conforme o contrato bancário, a cobrança de juro inicia a partir do momento em que ocorre o saque ou débito.

Para dois homens com 20 anos, uma mulher e um homem com 40 anos, a utilização do cartão é vista tanto com desvantagens quanto com vantagens, conforme a situação em que se aplica. A seguir, extratos das respostas do estudante de administração Anselmo, da empresária Bruna e do assistente de produção Célio:

Existem vantagens e desvantagens, os dois. Algumas desvantagens é a questão de você gastar mais do que você pode e não conseguir pagar e a vantagem é que se hoje você está sem um dinheiro você tem aquele limite pra comprar alguma coisa, até em mercado, roupa, o que for. Qualquer lugar aceita cartão hoje em dia. (ANSELMO, 20)

Pra mim? Ou pra financiadora? Ah. Pra mim vantagem? Teria vantagem se caso eu precisasse desse crédito pra um, uma despesa maior, uma viagem ou uma aquisição de um bem. É... Um valor que eu não dispusesse na hora de um valor que fosse, se a compra tivesse algum... Fosse uma oportunidade. De qualquer forma eu iria procurar um, uma outra forma de adquirir, né? Porque correria o risco de cair num, não conseguir pagar a mensalidade ou a fatura do mês e cair no juro, mas a vantagem sempre é comprar à vista, né? (BRUNA, 40 anos)

Depende do que você tá comprando. O que seria mais vantajoso, ou não? Quando estiver precisando de uma coisa e não tem como comprar e o cartão faz essa... Ele facilita... Acho que pra mim é vantagem. Mesmo pagando uma coisa a mais. Acho que é vantagem. Desvantagem? Boa pergunta. [pensa em silêncio por um instante] A desvantagem aí...? [pensa em silêncio novamente] Boa essa pergunta aí. (CÉLIO, 40 anos)

As respostas dos participantes demonstram que, mesmo dentre os participantes do grupo com 40 anos de idade, há uma compreensão muito elementar quanto aos processos que envolvem a utilização do limite. A incompreensão desses processos implica o risco de sobre-endividamento já que, para esses sujeitos, o limite é visto como um dinheiro que eles têm disponível para aquisição de bens ou serviços ou para aproveitar uma boa oportunidade de compra. Para alguns, mesmo quando verbalizam a necessidade de devolver a financiadora o valor utilizado, com juros, em um primeiro momento, entendem o limite como uma poupança com a qual se pode contar em qualquer emergência.

Quanto à compreensão dos sujeitos em relação aos benefícios ou prejuízos com a utilização do cartão, de modo geral, suas representações sobre este tema estão descritas na próxima categoria deste estudo.

7.8 PREJUÍZOS E BENEFÍCIOS NA UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Esta categoria retrata a visão geral que os participantes têm em relação ao uso do cartão de crédito. Os participantes foram indagados quanto aos possíveis benefícios e prejuízos pessoais na utilização do cartão. A frequência das respostas está disposta na tabela 10 e, segundo os dados obtidos, dentre as mulheres com 20 anos de idade, duas afirmam que a utilização do cartão acarreta em prejuízos, duas afirmam que há mais benefícios e uma afirma que fica tudo na mesma, não tendo nem prejuízos nem benefícios. Dos homens com 20 anos, dois veem benefícios na utilização do cartão e três acham que fica tudo igual. Dos participantes com 40 anos de idade, três mulheres apontam os benefícios e duas acham que não há nem prejuízos nem benefícios na utilização do cartão e todos os homens de mesma idade declaram que só há benefícios na utilização do cartão de crédito.

TABELA 10: PREJUÍZOS E BENEFÍCIOS NA UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO PARA OS USUÁRIOS E PARA AS FINANCIADORAS

		Para os usuários			Para as financiadoras		
	Total de participantes	Tem prejuízos	Tem benefícios	Fica na mesma	Tem prejuízos	Tem Benefícios	Fica na Mesma
Mulheres com 20 anos	5	2	2	1	-	3	2
Homens com 20 anos	5	-	2	3	-	5	-
Mulheres com 40 anos	5	-	3	2	-	4	1
Homens com 40 anos	5	-	5	-	-	5	-
Total	20	2	12	6	-	17	3

Fonte: A autora.

Seguem falas exemplificando os benefícios e prejuízos apontados pelos participantes deste estudo a partir da utilização do cartão de crédito. Iniciando pela opinião dos participantes com 20 anos quanto aos benefícios:

Benefícios.
Por quê?

Porque, geralmente, você tem aquela parcelinha lá: “não, essa parcelinha eu posso pagar”. Agora se você for comprar, o valor à vista do que você pretende comprar, às vezes, você não tem, né? (ANDRESSA, 20 anos)

Eu acho que tem mais benefícios. Pela questão de quando você não tem o dinheiro ali em espécie você pode utilizar o cartão. (ANSELMO, 20 anos)

Benefícios. Se for bem usado, é benefício.

Por quê?

Por exemplo, no meu caso, eu compro, eu uso o meu cartão de crédito quando eu quero comprar uma coisa maior, que daí eu parcelo. Então, tem vantagem. Agora, porque eu consigo controlar minhas finanças. Agora, por exemplo, alguém que, que não consegue controlar o dinheiro, gasta mais do que tem, muitas vezes, aí é uma grande desvantagem, porque a pessoa acha que tem aquele dinheiro, porque tem o limite, mas na verdade não tem. E daí a pessoa descobre isso quando tem que pagar os juros que os bancos cobram. (ANDERSON, 20 anos)

Um dos principais benefícios da utilização do cartão de crédito, segundo os participantes, é a possibilidade de poder comprar sem ter dinheiro, vantagem que apareceu no estudo semelhante de Cooper e Stoltz (2008) em que os participantes, com idades entre 18 e 35 anos, também relataram a vantagem de comprar sem dinheiro e a vantagem relacionada à segurança, por não precisar portar dinheiro e, assim, não correr o risco de ser assaltado. Não precisar andar com dinheiro também foi apontado, pelos participantes do presente estudo, como uma das vantagens do cartão, como no exemplo a seguir:

Mais benefícios. [demora em responder] Facilidade na compra, né? De repente, alguma coisa, você não tem o valor em dinheiro, e tal, e você consegue parcelar... (CELSO, 40 anos)

Pra mim há benefícios.

Por quê?

Porque... São vários motivos, mas um é o seguinte, eu não uso dinheiro, né? Tudo com cartão. O cartão, se tiver na mão, você gasta, você paga. Se você não tiver aquilo não, não é um gasto, né? Dinheiro não uso mesmo. (CÉLIO, 40 anos)

Pra mim, benefícios.

Por quê?

Ah. Porque, eu não sei. Eu não costumo ter o dinheiro pra pagar mensalista. Eu não tenho muita disciplina em guardar o dinheiro, né? É uma questão de disciplina pessoal. Como eu não tenho... Eu

compro e a fatura vem pra mim, pra eu pagar, então eu me sinto na obrigação de quitar aquilo, né? Então eu tenho, como eu te falei, tenho o controle sobre os meus gastos, né? Eu quito a fatura integral, então eu posso, posso... O correto seria eu guardar e pagar tudo à vista, né? Mas eu não tenho esse tipo de disciplina. Então é uma forma de eu, de eu me controlar com conta ou alguma coisa, não sei se é bem isso, mas eu utilizo muito bem, administro muito bem meu cartão, então eu acho que ele tem vantagens. (BERENICE, 40 anos)

Os exemplos retratam que, na verdade, o que os sujeitos entendem por segurança refere-se ao dinheiro, uma vez que este estaria seguro em suas contas correntes. No entanto, o que parece passar despercebido pelos participantes, de modo geral, é que, não portar dinheiro, não implica estar livre dos riscos de ser assaltado. E mais, os sujeitos parecem não lembrar os vários casos de sequestros relâmpagos, em que as vítimas ficam em posse dos sequestradores até que se consiga sacar, como o cartão, todo o dinheiro que possuem em contas bancárias. Sem contar que, quando se tem o hábito de só fazer compras com o cartão, raramente os sujeitos fazem o controle de seus gastos, o que seria mais fácil quando se porta dinheiro em espécie. Como afirma a participante Angela que entende que há prejuízo na utilização do cartão de crédito, pois acredita ser mais fácil controlar os gastos pagando à vista que com o cartão:

Eu acho que, pra mim, seria mais prejuízo porque eu gosto de pôr tudo na ponta do lápis, então... Aí eu não saberia ao certo. Mas, eu prefiro mais débito mesmo. (ANGELA, 20 anos)

A forma como os participantes realizam o controle das faturas, categoria apresentada no subcapítulo 7.4, demonstra que, ao invés de controlar, muitos participantes se limitam a conferir as faturas. Assim, sem saber ao certo quanto já gastou com o cartão, aumenta o risco de sobre-endividamento.

Prosseguindo com a análise dos dados expostos na tabela 10, agora em relação aos prejuízos e benefícios para as financiadoras, segundo os participantes, os principais benefícios das financiadoras são as taxas de manutenção, de aluguel das máquinas para os lojistas e da cobrança de juros nas faturas em atraso:

*Pra ela, [financeira] com certeza é um benefício porque, se não, ela não criava isso, eu acho.
Mesmo quando você paga em dia, como você disse?*

Com certeza. Alguma coisa ela deve ganhar, não sei, com o que se ganha com a utilização do cartão e do imposto, da, de ela fornecer pra loja também, né? Esse cartão... ela deve ganhar alguma coisa em cima. Com certeza. (AGUINALDO, 20 anos)

Ela obtém mais benefícios, com certeza. Justamente pelo fato de, se eu for, sei lá, comprar pão, tem o juro embutido ali na compra do pão, na hora de passar na máquina deles, né? Que o cara que ta vendendo o pão paga. Então, é sempre benefício pra financiadora ter um utilizador de cartão de crédito. (AIRTON, 20 anos)

Tem benefícios. Ela obtém mais benefícios. Porque às vezes eu não pago no dia que tem que pagar, às vezes. O juros é mais. Maior. (AMANDA, 20 anos)

Eu não acredito que ela tenha prejuízo e que não tenha benefícios. É óbvio. Ninguém trabalha de graça, então, quanto mais eu utilizar mais eles ganham, né? Como eu te falei, eles cobram taxas, eles, é, é... Existem muitas pessoas que não pagam a fatura integral, eles ganham um absurdo de juros, né? Então, eu acredito que, quanto mais as pessoas... Se não essa briga... Se não tivessem, não tinha essa briga imensa pra que as pessoas fizessem cartão. Todo o dia, no teu telefone, é alguém ligando pra te oferecer. (BERENICE, 40 anos)

De modo geral, os participantes acreditam que sempre há benefícios para as financiadoras quando os sujeitos utilizam o cartão de crédito. Mas há quem afirme que não é sempre que as financiadoras ganham alegando que se o pagamento das faturas estiver em dia, a financiadora não recebe juro, mas não perde nada, pois recebe o valor investido no financiamento:

Ah. Acho que fica na mesma, né? Porque no final eles vão receber o mesmo. A mesma coisa que receberiam se fosse, se fosse, à vista. (ANDRÉIA, 20 anos)

Eu acho que fica na mesma, né? Porque... Ai, como que eu posso falar? [pensa em silêncio por um instante] Que se não... Ah, isso aí também não vou poder te responder. Não. Tanto faz, né? Pra eles também, né? Né? Porque já tem... Ele já cobra essa taxa. Tem os juros pra eles, né? Você pagando atrasado ou pagando o mês seguinte. Se você não pagar no mês e pagar a metade, pagar no outro, já tem lucro pra eles, né? É benefício pra eles, né? Pra gente não tem benefício nenhum, né? [risos]. (BÁRBARA, 40 anos)

Em relação às vantagens e desvantagens para as financiadoras, nenhum participante afirma que elas possam obter algum tipo de prejuízo. Todos os homens, com 20 e 40 anos, três mulheres com 20 e quatro com 40 anos de idade, afirmam

que as financiadoras obtêm benefícios com a utilização do cartão. Apenas três mulheres, duas com 20 e uma com 40 anos, acreditam que as financiadoras possam obter prejuízo com a utilização do cartão, conforme exposto na tabela 10, anteriormente apresentada.

Tendo exposta a visão que os participantes têm em relação à utilização do cartão, a categoria que segue, apresenta as recomendações que os sujeitos fazem aos amigos ou amigas quanto à aquisição, ou não, do cartão de crédito.

7.9 RECOMENDAÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO

Depois de questionados sobre os fatores que envolvem as transações feitas com cartão de crédito, os participantes foram questionados se indicariam ou não a aquisição de cartão de crédito aos seus amigos. Suas respostas foram comparadas e organizadas em grupos por idade/sexo na tabela 11.

De acordo com a disposição das respostas, nota-se que, dentre as mulheres com 20 anos, uma indicaria a aquisição de cartão a um(a) amigo(a), três não indicariam e uma indicaria dependendo de como fosse o comportamento da pessoa. Para os grupos formados por homens com 20 anos, e para os grupos de mulheres e homens com 40 anos de idade, os resultados se assemelham. Para cada grupo, dois participantes indicariam a obtenção de cartão aos seus amigos e três indicariam para uns amigos e para outros não.

TABELA 11: INDICAÇÃO PARA OBTENÇÃO DE CARTÃO DE CRÉDITO PARA UM(A) AMIGO(A)

	Total de Participantes	Indicaria	Não indicaria	Depende do Amigo(a)
Mulheres com 20 anos	5	1	3	1
Homens com 20 anos	5	2	-	3
Mulheres com 40 anos	5	2	-	3
Homens com 40 anos	5	2	-	3
Total	20	7	3	10

Fonte: A autora.

Dentre os que indicariam a aquisição do cartão de crédito, os participantes normalmente destacam as vantagens que acreditam ter com a utilização do cartão. Uma dessas vantagens, segundo a empresária Bruna, está no acúmulo de pontos, gerados a partir do valor movimentado com o cartão, que o cliente pode converter em prêmios ou em milhas de viagem:

Muito. Por causa da facilidade que é de compra, né? Com o cartão de crédito e, é... Dos benefícios de... De, principalmente, de milhagens, dos pacotes que eles têm, que eles oferecem, de acúmulos de pontos. (BRUNA 40, anos)

Esse tipo de vantagem também é descrita pela corretora de seguros, Berenice, mesmo que tenha ressalvas quanto ao uso do cartão:

Desde que ela fosse disciplinada com o pagamento de conta, sim. Até porque, hoje em dia, você tem, tem bastante benefício, até com milhas de viagens, esse tipo de coisa, né? Então, se você tiver, for uma pessoa extremamente disciplinada com o pagamento e gasto com teu cartão, eu acredito que ele te traga bastante benefício. (BERENICE, 40 anos)

As recomendações para que os indivíduos possam usufruir com sabedoria dos benefícios do cartão são apontadas por metade dos participantes. Estes afirmam que só indicariam a aquisição do cartão de crédito dependendo do perfil da amiga ou do amigo. Segundo os participantes, a principal característica que um indivíduo deve ter para utilizar cartão é a capacidade de controlar as despesas das faturas de forma a não comprometer o orçamento pessoal ou familiar:

Então... Se souber controlar o cartão, eu mando fazer cartão. Pode mandar, pode pedir cartão que é uma boa. Sabendo ter controle. Se não tiver controle, não faça. (CÉLIO, 40 anos)

Eu incentivaria se fosse, se ele tivesse condições, né? Se a pessoa tivesse condições de pagar, daí eu incentivaria sim. Porque daí eu não precisaria ficar emprestando o meu. (BIANCA, 40 anos)

Interessante observar que, de acordo com o assistente de produção Célio e a assistente administrativo Bianca, o cartão só deve ser obtido por pessoas que tenham condições de controlar e assumir seus gastos. No entanto, têm o hábito de emprestar seus cartões para que suas amigas, amigos ou parentes, que não

atendem ao perfil sugerido por ambos, para que estes possam efetuar suas compras. Ou seja, mesmo considerando seus parentes ou amigos não têm condições de adquirir seus próprios cartões, por serem “incapazes” de controlar seus gastos, estes participantes afirmam confiar seu próprio nome a eles.

A não indicação da obtenção do cartão de crédito é relatada apenas por três participantes do sexo feminino, com 20 anos de idade. O primeiro relato apresentado é da *bartender* Angela que, apesar de não indicar, deixa a escolha para o amigo, mas aponta as vantagens e desvantagens do cartão. Os dois relatos seguintes são da atendente de panificadora Amanda e da telefonista Alice, que são categóricas ao desaconselhar a utilização do cartão de crédito:

Na verdade não. Eu já, já... Um amigo meu já quis fazer e eu falei que não, porque depois daí fica complicado de pagar. Só que, mas daí eu dei as duas opções, né? Que tem o ruim de pagar depois, mas também tem aquele, o lado bom, que você pode comprar o que você quer na hora e ir pagando com o tempo, né? Eu deixei na escolha dele. Eu não gosto de ficar na, botando, você tem que fazer isso, isso e isso. (ANGELA, 20 anos)

Não. Ah. Porque eu acho que daí fica muita conta. A minha irmã tem um monte de cartão de crédito e acumulou tudo, agora ela não sabe como pagar. (AMANDA, 20 anos)

Não. [risos] Ele vai entrar numa fria. Cartão de crédito, você tem que saber usar, senão... (ALICE, 20 anos)

Ressalta-se que, a telefonista Alice, apesar de achar que o cartão de crédito pode ser “uma fria”, aderiu a dois. Um foi oferecido a ela quando abriu uma conta bancária para receber seu salário e outro foi oferecido pelo banco, na universidade, assim que iniciou o curso de pedagogia. O que destaca a divergência entre discurso e ação desta e dos demais participantes, já que muitos já tiveram ou têm problemas financeiros por conta das despesas em excesso com cartões de crédito. As considerações que estes sujeitos fazem ao uso do cartão fazem parte de um repertório pronto e que se reproduz com facilidade. No entanto, as verdadeiras representações que estes indivíduos têm em relação ao cartão, ficam mais evidentes à medida que descrevem a forma como costumam utilizar e pagar o cartão, descritas nas categorias anteriores. As representações dos participantes

deste estudo, quanto aos processos de obtenção de lucro das financiadoras de cartão de crédito é apresentada na próxima categoria.

7.10 REPRESENTAÇÕES REFERENTES AOS PROCESSOS DE OBTENÇÃO DE LUCRO DAS FINANCEIRAS

As respostas dos participantes, conforme pressuposto neste estudo, revelaram formas distintas de representações que os indivíduos têm quanto à maneira pela qual as financiadoras obtêm lucro e capital para oferecer financiamento por meio do cartão. Muitos participantes sequer fazem ideia dos métodos de aquisição de capital das financiadoras, principalmente entre os participantes com 20 anos de idade. A seguir, recortes das respostas dos participantes quando questionados a respeito das formas de obtenção de lucro das financeiras:

Ahã. [risos] Não sei. Não tenho a mínima ideia. (ANDRÉIA, 20 anos)

[demora em responder] Como é que ela obtém? [não responde] (AMANDA, 20 anos)

Nossa! Isso eu não faço nem ideia. (AGUINALDO, 20 anos)

[demora em responder] Não sei. (ANDERSON, 20 anos)

Dos participantes com 40 anos de idade, alguns a princípio afirmaram não saber responder de onde vem o capital das financiadoras, mas, ao buscar respostas, acabam confundindo os processos. Como nos exemplos que seguem:

Não sei responder. Não. Mas eu acho que é assim: que nem você tem um dinheiro num banco, você tem cartão de banco, você compra no cartão de banco e você passa, aí quando chegar a data, aí cai o dinheiro do banco na conta da, de loja, de alguma coisa que você comprar, né? Eu acho que assim é no supermercado. Você compra, faz a compra e quando chega a data, eu deposito o dinheiro e cai na financiadora. (CELSO, 40 anos)

Ah. Daí eu já... Eu acho que... Eu acho... Como que eu posso dizer pra você? O pessoal vai passando o cartão e vai entrando dinheiro. São vários, muitos cartões. É muita gente. Quanto mais cartões na rua tiver, mais dinheiro vai entrar. E assim, eu acho, que vai tendo o giro. (CÉLIO, 40 anos)

Outros participantes atribuem o acúmulo de capital das financiadoras ao tempo de serviço que elas têm. Quanto mais antigas forem, maior o acúmulo de capital que possuirão:

Hã. Não sei responder isso.

De onde que você acha que vem o dinheiro pra ela te dar esse crédito, pra você fazer as compras na loja e ficar devendo pra ela, pra financiadora?

É que daí a loja já é antiga, já deve ter bastante dinheiro, né, então, eu acho que é deles mesmo. (ANGELA, 20 anos)

A cobrança de juros e demais taxas de serviço são apontadas pelos participantes como as maiores fonte de lucro para as financiadoras, mas o capital de que os “donos” das financiadoras já possuem ao iniciar suas atividades também são apontados como fonte de capital para a oferta de crédito:

Ah, pela receita que eles têm. Um banco que tenha dentro do banco, nos cofres, três bilhões de reais consegue gerar, tranquilamente, pra todos os clientes, um bom limite de crédito, sabendo que vai ser pago, tanto é que, geralmente teu salário é 30% do valor do limite. (ANSELMO, 20 anos)

Através da anuidade, dos juros que eles cobram e tudo mais, né? Sempre tem os fundadores, né? Taxas que os próprios donos pagam pra eles, né? (BÁRBARA, 40 anos)

De outro, de outras empresas. Como toda empresa. Eles trabalham com cartões, eles trabalham com cartão de crédito, trabalham com a máquina, então eles locam essas máquinas, eles passam pra empresas, eu imagino assim, eu não sei se realmente é, mas eles passam por um preço, eles cobram uma mensalidade pra essas lojas terem as máquinas e eles ganham dinheiro, daí assim, eles vão passando o crédito pra outro. (BIANCA, 40 anos)

Alguns participantes, conforme relatos acima, acreditam que as instituições financeiras obtêm capital e lucro por meio da cobrança de taxas de manutenção dos cartões, aluguel das máquinas de operações com cartões para os lojistas, juros e multas. O participante Claudio, apesar de fazer ligeira confusão entre os processos, apresenta a ideia da possibilidade de as financiadoras utilizarem o investimento de uns para financiar outros:

Eu acho que eles conseguem em, talvez uma espécie de um capital rotativo, né? Ou seja, tira de um e usa pra ganhar dinheiro de outro, né? Eles devem ter começado com um investimento mínimo ali, pra fornecer os créditos, e daí eles vão ganhando com aquilo que eles vão arrecadando de juros, de taxas que eles cobram das lojas, que eles ganham das pessoas que atrasam e isso vai gerando cada vez mais capital, né? (CLAUDIO, 40 anos)

Apenas um participante, o metalúrgico Carlos, demonstra perceber que, além das transações com o cartão de crédito, as financiadoras, geralmente instituições bancárias, obtêm capital e lucro de outras transações financeiras como poupança e outros fundos de investimento:

Do sistema bancário. Poupança. Da... Dos juros cobrados... (CARLOS, 40 anos)

Os participantes parecem não compreender que, com as demais transações que as instituições financeiras efetuam, adquirem capital para ofertar empréstimos e financiamento para terceiros, cobrando juros que vão muito além do pago em sistemas de poupança ou outros investimentos. Dessa forma, as financiadoras trabalham com capital de terceiros, pagando taxas quase irrisórias e cobrando, por outro lado, dos que adentram em programas de empréstimo ou financiamento, juros exorbitantes.

Finalmente, os resultados apresentados nestas categorias demonstram que, de modo geral, os participantes não compreendem totalmente os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, a partir da utilização do cartão de crédito, bem como os demais fatores que envolvem as transações com o cartão. E que, mesmo alguns participantes apresentando em suas falas os riscos da utilização indevida do crédito ofertado pelas financiadoras, a partir do uso do cartão, muitos declaram já ter tido dificuldade em manter as faturas do cartão dentro de suas possibilidades financeiras.

8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados, quanto à quantidade de cartões de crédito dos participantes, demonstra a tendência em possuir um maior número de cartões, 22 dos 39, pelos participantes do sexo masculino. Deve-se considerar, entretanto, que se trata de um estudo qualitativo e que seus resultados correspondem aos dados obtidos a partir de uma pequena amostra selecionada. Assim, o número total de cartões por participantes do sexo masculino poderia ser questionado levando em consideração que um dos participantes, com 40 anos de idade, acumula sozinho, oito cartões. No entanto, como apresentado na categoria 7.1 deste estudo, a tendência de maior concentração de cartões na população masculina já começa a ser levemente evidenciada no grupo correspondente aos sujeitos com 20 anos de idade, uma vez que três dos cinco participantes deste grupo possuem mais de um cartão. O fato de os homens, segundo os dados deste estudo, possuírem mais cartões de crédito que as mulheres, conduz à ideia da vigência de um modelo patriarcal, onde o homem assume o papel de provedor do sustento da família que, em muitos casos, não se limita à sua esposa e filhos, mas abrange seus irmãos, cunhados e demais parentes e agregados. A aquisição de uma maior quantidade de cartões pelos participantes do sexo masculino, principalmente dentre os com 40 anos de idade, assemelha-se ao estudo de Falcão (2008), realizado em Portugal, que constatou que os homens possuem maior quantidade de cartões, enquanto que as mulheres portuguesas, por sua vez, seriam mais renitentes ao uso deste.

Se em relação ao sexo constatou-se que os homens possuem o maior número de cartões de crédito, quando analisados de acordo com a idade, os dados demonstram que são os participantes do grupo com 40 anos de idade os detentores da maioria dos cartões, sendo 24 de um total de 36. O maior número de cartões de posse dos sujeitos com 40 anos de idade pode ser resultado do aumento das responsabilidades financeiras com suas despesas pessoais, familiares e profissionais que, muitas vezes, resulta na abertura de novas contas bancárias e na adesão a cartões de financiamento de instituições comerciais particulares (lojas de departamentos, supermercados, lojas materiais de construção, etc.). Os participantes com 20 anos de idade, por sua vez, comumente adquirem seus cartões

a partir da abertura de contas universitárias ou por concessão de cartões adicionais, oriundos das contas de seus pais.

No entanto, neste estudo, apesar de serem os homens os portadores do maior número de cartões, são as mulheres que detêm o maior número de cartões obtidos por meio de solicitação “espontânea”. Quer dizer, as mulheres costumam solicitar seus cartões de crédito em lojas de departamentos ou supermercados, que costumam ofertar aos consumidores oportunidades de compra com longo prazo para pagamento, estrategicamente vinculadas à aquisição e utilização do cartão de crédito do próprio estabelecimento. Supõe-se que os homens possuem mais cartões de crédito por conta do número de contas bancárias que possuem, enquanto que as mulheres costumam aceitar de, ou solicitar seus cartões em estabelecimentos comerciais, por exemplo, já que comumente são elas as responsáveis pelas compras domésticas, pessoais, para os filhos e, muitas vezes para o marido. Provavelmente o aumento das responsabilidades financeiras explique porque os adultos jovens com 40 anos de idade, de ambos os sexos, tenham obtido a maioria de seus cartões por meio de solicitação, enquanto que os participantes com 20 anos de idade tenham obtido seus cartões por meio da oferta de instituições financeiras.

Ainda em relação à quantidade de cartões de crédito, é importante retomar o estudo de Hayhoe, Leache e Turner (1999), realizado com jovens estudantes das universidades americanas, que concluiu que os estudantes que não possuem cartão de crédito são mais propensos a poupar dinheiro, bem como os que possuem quatro ou mais cartões. Estes costumam administrar melhor suas despesas, se comparados aos sujeitos que possuem dois ou três cartões. O presente estudo não investigou as formas de compra de sujeitos que não possuem cartão de crédito, porém, pode-se constatar que, quanto maior o número de cartões de posse dos sujeitos, maiores são as dificuldades em controlar suas despesas, aumentando o risco de sobre-endividamento. Destaca-se ainda a reportagem de Rios (2011) que chama a atenção para o aumento no número de jovens usuários de cartão de crédito e, conseqüentemente, de jovens endividados. Consequência do acesso ao cartão de crédito pelos jovens, devido à abertura de contas universitárias e/ou à concessão de cartões adicionais, muitas vezes oferecidos por seus pais.

A concessão das bandeiras das financiadoras de crédito para que os estabelecimentos comerciais possam ofertar seu próprio cartão aos consumidores

não se configura na única estratégia para ampliar o número de usuários. O envio de cartões sem a prévia solicitação dos clientes também é comumente utilizado pelas financiadoras. A oferta do cartão de crédito quando da abertura de conta bancária configura-se em mais uma tática de convencimento, uma vez que o cartão de crédito, uma das fontes de obtenção de lucro bancário, é estrategicamente oferecido pelas instituições como um benefício e um direito do cliente e, desta forma, acaba sendo aceito como forma de aproveitar todos os serviços obtidos a partir da abertura da conta bancária ou, no caso dos estabelecimentos comerciais, como forma de conseguir o parcelamento das compras em um maior número de vezes. Deste modo, o consumidor acaba aderindo ao cartão de crédito entendendo este como uma oportunidade de aquisição de bens e serviços que até então não cabiam em seu orçamento. Assim, a oferta de cartão de crédito pelas instituições financeiras ou estabelecimentos comerciais passa a ser vista pelos sujeitos como mais uma vantagem, mais um benefício a que ele tem direito.

Uma vez de posse do cartão de crédito, o sujeito precisa decidir como usá-lo e em que situação. Segundo os resultados deste estudo, metade (dez) dos participantes utiliza o cartão para compras a crédito, com parcelamento. Nove utilizam as duas funções do cartão: crédito e débito. Apenas um sujeito, do sexo masculino, com 20 anos de idade, utiliza apenas a função débito do cartão, fazendo deste um instrumento para pagamento de suas despesas, sem a necessidade de portar dinheiro em espécie.

Comprar parcelado é uma das principais justificativas dos consumidores para a adesão ao cartão de crédito, porém, a maioria dos participantes deste estudo não leva em consideração o valor acrescido dos juros ao comprar a prazo e nem as taxas cobradas pelas financiadoras para a utilização e manutenção do cartão. Os participantes com 40 anos de idade chegam a afirmar que há juros embutidos no valor das parcelas dos produtos, mas ainda consideram vantajoso comprar a prazo os produtos com alto valor. Os participantes com 20 anos de idade, frequentemente afirmam que o valor parcelado dos produtos é o mesmo que o valor à vista, no entanto, contradizem-se ao afirmar que, se o pagamento for feito à vista e em dinheiro, poderiam obter desconto. Os sujeitos apresentam uma compreensão muito elementar da relação preço e forma de pagamento e, na maioria das vezes, não vislumbram a ideia de poupar para comprar à vista, podendo assim negociar

vantagens como descontos, por exemplo. A relutância em comprar à vista pode ser resultante de mais uma das estratégias das financiadoras, sendo que estas induzem os clientes a optar pelo parcelamento, uma vez que os lojistas comumente afirmam que o valor do produto parcelado é o mesmo que seria à vista. Assim, o cliente tem que escolher entre contrair dívidas ou comprar à vista e pagar o juro do parcelamento que já está embutido no valor do produto.

Em relação ao controle das despesas com o cartão de crédito, os participantes demonstram a mesma compreensão elementar, uma vez que, a maioria dos participantes não controla os valores debitados em fatura, limitando-se, na maioria dos casos, a realizar a simples conferência destes valores. Os participantes verificam se os valores debitados correspondem aos valores das compras realizadas e se há ou não alguma cobrança indevida na fatura. De acordo com relatos de alguns participantes, percebe-se que estes desconhecem ou afirmam não pagar nenhuma taxa de serviço, além do valor das compras. Afirmam ainda que, no caso da constatação de alguma cobrança indevida, só reclamam seus direitos se for um valor significativo.

A forma como os participantes efetuam o pagamento das faturas do cartão de crédito também demonstra a compreensão que estes sujeitos têm em relação aos processos que envolvem este tipo de financiamento. Apenas três participantes afirmam pagar apenas o valor mínimo da fatura, os demais alegam pagar o valor integral para evitar a cobrança de juros, considerados abusivos por todos os participantes. No entanto, nenhum participante soube informar com clareza como e por que as financiadoras estabelecem um valor mínimo para o pagamento da fatura. Mesmo verbalizando que o pagamento parcial da fatura pode resultar num processo de endividamento, a famosa “bola de neve”, para os participantes, a possibilidade de pagar apenas uma parte do valor da fatura é vista como uma oportunidade que as financiadoras oferecem para que seus clientes mantenham seu crédito. Ou seja, tem-se a ideia quase que infantilizada de que se trata apenas de mais uma vantagem oferecida pelas financiadoras aos seus clientes.

Mesmo quando afirmam que o pagamento do valor mínimo da fatura impede que seu nome entre nos cadastros de devedores como SERASA e SPC, geralmente os participantes não demonstram perceber que, ao pagar apenas o valor mínimo ou parcial, além das financiadoras garantirem o recebimento, adiantado, dos juros

cobrados pelo refinanciamento³⁸, não há o bloqueio do crédito do usuário. Assim, o sujeito, mesmo sem conseguir quitar as despesas já efetuadas, continua tendo acesso ao crédito, podendo efetuar novas aquisições, o que pode resultar em sobreendividamento.

A maneira como e com que objetivo as financiadoras estipulam o limite de crédito de seus clientes também é desconhecida pelos participantes deste estudo. Enquanto que pra alguns o limite é uma forma que as financiadoras têm de controlar o crédito dos usuários de cartão de crédito, para outros o limite é tido como uma boa opção para a aquisição de bens e serviços sem o qual não teriam condições financeiras de obter. Quando questionados sobre as vantagens na utilização do cartão de crédito, os participantes apontam, além do limite disponível para compras, a vantagem de comprar sem ter dinheiro na hora, poder parcelar produtos de alto valor e, principalmente, a segurança, uma vez que não precisam portar dinheiro. Dentre as desvantagens do cartão de crédito, a maioria dos participantes aponta a cobrança de juros abusivos. Como nos resultados obtidos pela pesquisa encomendada ao Instituto Datafolha pela Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços – ABECS (2010), que investigou junto a 1.916 usuários em 11 capitais brasileiras, quais pontos do cartão de crédito consideravam negativos. Os resultados revelam que 56% da população aponta o alto custo dos juros como o maior inconveniente na utilização do cartão e 26%, considera a cobrança de anuidade e o risco do descontrole dos gastos como principais pontos negativos. No entanto, os participantes deste estudo também ponderam os riscos de endividamento, mas segundo seus relatos, apresentados no capítulo anterior, as desvantagens são desconsideradas na hora de aderir e utilizar o cartão de crédito.

Quanto às financiadoras, a maioria dos participantes concorda que elas obtêm benefícios quando da utilização do cartão de crédito por seus clientes. A cobrança de juros nas faturas em atraso é apontada como uma das principais fontes de obtenção de lucro. Porém, a maioria dos participantes desconhece as demais fontes de obtenção de lucro e capital das financiadoras e têm uma compreensão

³⁸ Ao efetuar uma compra parcelada com o cartão de crédito o indivíduo está recorrendo a um financiamento. Caso não consiga pagar alguma das faturas, pagando apenas uma parte do valor, o restante da fatura será refinanciado, cobrado posteriormente em próxima fatura, acrescido de juros, muitas vezes abusivos.

muito elementar dos fatores que envolvem o financiamento a partir do cartão de crédito. Ainda que apontem a cobrança de juros como a principal fonte de obtenção de lucro das financiadoras, a maioria desconhece os múltiplos fatores que permeiam esse tipo de negociação, como as questões que envolvem as transações de empréstimo, a utilização do crédito e o pagamento do valor mínimo da fatura do cartão, dentre outras.

A comparação das respostas dos participantes com 20 e com 40 anos vem confirmar um dos pressupostos deste estudo, uma vez que estes apresentam formas distintas de conceber os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras – para alguns o lucro das instituições limita-se à cobrança de juros, para outros resulta da cobrança de juros e demais taxas de serviços e, para outros ainda, o capital e o lucro das instituições é fruto do tempo de atividade. Outra hipótese deste estudo diz respeito à ideia de que os participantes com 40 anos de idade apresentam um conhecimento mais elaborado dos processos que permeiam a utilização de cartão de crédito. Essa compreensão um pouco mais elaborada dos participantes do grupo de mais idade poderia estar relacionada ao tipo de experiência com o cartão, porém, os estudos demonstram que essa compreensão depende de uma interiorização reflexiva dos sujeitos com relação a tais processos e que apenas a experiência não é suficiente para a construção da noção de lucro. Um exemplo pode ser observado quando analisadas as respostas referentes à forma de pagamento das faturas. Ao passar pela experiência de sobre-endividamento, por não conseguir quitar ou optar por pagar apenas uma parte do valor da fatura, gerando o efeito conhecido como “bola de neve”. Para que o sujeito compreenda os fatores que o levaram a essa situação é preciso que ele reflita e busque estratégias de superação e, principalmente, de prevenção às novas situações de sobre-endividamento.

Retomando o objetivo deste estudo - Identificar as representações de adultos jovens de Curitiba referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras a partir da utilização do cartão de crédito – conclui-se que os adultos jovens, participantes deste, apresentam uma compreensão muito elementar em relação aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, uma vez que a maioria desconhece os múltiplos fatores e as estratégias que as financiadoras utilizam para ampliar seu capital. A cobrança de juros nas faturas em atraso é

apontada pela maioria dos participantes como a principal fonte de obtenção de lucro, porém nenhum participante demonstra compreender que as financiadoras utilizam diversas estratégias de obtenção de lucro. Dentre estas estratégias destaca-se o envio e concessão de cartão de crédito sem a prévia solicitação do cliente. Esta estratégia tem produzido resultados positivos para as financiadoras na ampliação do número de usuários e, conseqüentemente, na margem de lucro, uma vez que a maioria dos cartões enviados é aceita e, mais cedo ou mais tarde, estes cartões são desbloqueados e utilizados por seus clientes. Outra estratégia consiste em convencer o cliente de que o valor do produto parcelado é o mesmo que seria no pagamento à vista, levando o cliente a optar pelo pagamento com cartão de crédito. Há ainda estratégias de bonificações como acúmulo de pontos, por utilização, que podem ser trocados por prêmios ou milhas de viagens, trazendo a ideia de vantagens adicionais ao uso do cartão de crédito. Sem contar as campanhas publicitárias que induzem os sujeitos a trocar a utilização do dinheiro em espécie pelo cartão de crédito, insinuando que pagar com dinheiro é *démodé*.

De modo geral percebe-se que a compreensão elementar sobre os processos que envolvem a utilização do cartão de crédito como: origem do capital das financiadoras, as formas de pagamento com o cartão e de pagamento das faturas, bem como as concepções a respeito do limite de crédito e pagamento mínimo, são semelhantes entre os participantes com 20 e com 40 anos de idade.

Um dos pressupostos deste estudo é que os sujeitos com 40 anos de idade apresentariam uma compreensão mais elaborada em relação aos processos de utilização do cartão de crédito por conta de sua experiência com o mundo econômico, mais precisamente, com a utilização do cartão de crédito. Ressalta-se que durante os questionamentos sobre as vantagens e desvantagens da utilização do cartão de crédito, os riscos e desvantagens verbalizados pelos sujeitos com 40 anos são decorrentes de experiências vivenciadas por eles, enquanto que, os mesmos riscos apontados pelos participantes com 20 anos de idade são fundamentados em experiências de terceiros. Porém, na maioria das vezes, o que os sujeitos verbalizam em seus discursos não concorda com as atitudes que têm com a utilização do cartão de crédito. Muitos afirmam não conseguir controlar suas despesas e optam pela compra com o cartão sempre que acreditam que necessitam

de algo, sem refletir se a necessidade deste produto é real ou imposta subliminarmente.

Essa divergência entre discurso e atitude, evidenciada nas respostas dos participantes, pode ser atribuída ao fato de os sujeitos, apesar de possuírem as informações, não as integram aos sistemas de conhecimento que já possuem. Ressalta-se, no entanto, que para que o sujeito adquira um conhecimento, social ou físico, de acordo com a teoria piagetiana, é necessária a interação entre sujeito e objeto. É preciso que haja, além da ação prática, a ação reflexiva, que possibilite ao sujeito a interiorização dos conhecimentos socialmente produzidos.

A compreensão elementar dos adultos jovens com 40 anos de idade poderia levar ao questionamento das características do pensamento formal apresentadas por Piaget, conforme discutido no subcapítulo 3.1 deste estudo. Ressalta-se que essas variações nos níveis de pensamento podem ocorrer devido à possibilidade do pensamento formal só se apresentar em situações que envolvam as especialidades dos sujeitos, ou seja, em que ele qualitativamente interaja mais. Vale aqui ressaltar que, de acordo com a teoria piagetiana, o estágio formal de desenvolvimento é o fechamento do desenvolvimento em nível estrutural, implicando, no entanto, possibilidades ilimitadas para o refinamento e a elaboração de novos conhecimentos. No entanto, cada indivíduo poderá alcançar este estágio de desenvolvimento em áreas distintas, conforme suas aptidões e especializações. Cabe salientar que a forma como essas estruturas serão empregadas pelos sujeitos não será necessariamente a mesma em todos os casos (PIAGET, 1972). Compreender as diferenças nos níveis de compreensão de adultos jovens sobre os processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, objeto desse estudo, requer o entendimento de que o sujeito tratado por Piaget é o sujeito epistêmico, ou seja, o sujeito nas suas melhores possibilidades. O que não significa necessariamente que, no funcionamento, enfim, nas ações do sujeito real, o psicológico, ele atue sempre a partir do pensamento formal.

A teoria piagetiana aponta a necessidade da assimilação e da acomodação do sujeito ao objeto, e deste ao sujeito, para que ocorra a construção do conhecimento. Limitando-se a assimilar, não há garantia de compreensão, principalmente de uma noção tão complexa como a de lucro. A acomodação, responsável pelo avanço do nível de compreensão, requer que o sujeito relacione as

informações que possui com a sua realidade. É preciso que o sujeito perceba que há uma contradição entre o modo como compreende a realidade e o modo como a realidade se apresenta a ele, resultando em uma situação de conflito cognitivo.

O método clínico, utilizado na coleta de dados deste estudo, em muitos momentos levou os participantes a se questionarem sobre o conhecimento que possuíam sobre os fatores que envolvem a utilização do cartão de crédito, sendo que, muitas vezes alegavam nunca ter pensado sobre o assunto ou percebido a contradição em suas respostas.

No caso do objeto deste estudo, nota-se que os participantes descrevem o perfil que uma pessoa deve ter para adquirir e utilizar com responsabilidade o cartão de crédito, sem dar-se conta de que, na maioria das vezes, eles próprios não se encaixam neste perfil. Perceber essa contradição colocaria o sujeito em uma situação de desequilíbrio cognitivo. Compreender uma noção como a de lucro implica o processo de busca de um novo equilíbrio. A equilibração, processo autorregulador que integra os demais fatores do desenvolvimento – maturação, experiência e interação social – dependerá das circunstâncias e das capacidades do sujeito, ou seja, da maneira como o sujeito reage diante de uma situação conflitante. O sujeito precisa perceber que há uma contradição entre o discurso que apresenta e suas ações.

Segundo Piaget, para que ocorra a construção do conhecimento físico ou social, é necessário que o objeto, no caso, os processos de financiamento com o cartão de crédito, seja assimilado e acomodado pelo sujeito. Ou seja, apenas a experiência prática não é suficiente para que os sujeitos compreendam tais processos. É preciso que seja uma experiência vivenciada pelos sujeitos, que os leve a refletir sobre tais processos, interiorizando as informações obtidas na relação entre sujeito e objeto de conhecimento. Os indivíduos, mesmo os mais velhos e experientes, só poderão apresentar uma compreensão mais ordenada destes processos se, e somente se, forem levados a refletir sobre os fatores que levaram a chegar a essa situação. Porém, se o sobre-endividamento não os afetar diretamente, ou seja, se houver sempre alguém que os ajude financeiramente, como normalmente é o caso dos jovens com 20 anos que, em sua maioria, podem recorrer aos pais para sanarem suas dívidas, os sujeitos poderão passar por esse tipo de

experiência sem refletir sobre suas implicações, estando assim, mais sujeitos a incorrer no mesmo erro.

Portanto, como visto anteriormente, o conhecimento destes processos é resultado de uma informação ou conhecimento que o sujeito obtém a partir da coordenação de suas ações sobre o objeto. Com este conhecimento, o sujeito passa a fazer relações entre suas informações e a realidade. Trata-se de um processo dinâmico que vai sendo, aos poucos, construído pelo sujeito, ampliando sua capacidade de abstrair, generalizar, explicar e elaborar teorias. A evolução da compreensão de uma noção como a de lucro ocorre em função de uma reflexão para além do conhecimento prático (COSTA; STOLTZ, 2006; COOPER; STOLTZ, 2008a, 2008b). Deste modo, compreender os processos que envolvem o lucro, a partir da utilização do cartão de crédito, implica ir além da ação prática, pois este conhecimento requer a ação reflexiva dos sujeitos, integrando as informações que possuem, em um sistema mais amplo de conhecimento. Estas observações vêm ao encontro dos resultados dos estudos de Jahoda (1981, 1984) sobre o banco, com crianças e adolescentes, que demonstram que compreender o lucro no contexto bancário é mais difícil que compreendê-lo na loja, uma vez que requer um domínio diferente de informações.

Fustaino (2009), em seu estudo junto ao público de baixa renda, concluiu que a concessão de crédito às classes menos favorecidas financeiramente não significa apenas a ampliação do potencial aquisitivo destes, o que poderia resultar em melhora na qualidade de vida desses sujeitos. O que acontece, comumente, é que o crédito ofertado pelas financiadoras promove uma ilusória sensação de ampliação deste potencial, adquirindo bens supérfluos para si e para presentear, resultando em faturas com valores acima da receita mensal desses sujeitos, gerando o sobreendividamento e comprometimento das finanças destinadas aos itens essenciais a uma vida digna. O estudo de Ribeiro (*et al.*, s/d) com estudantes de administração do Rio Grande do Sul atribui o baixo índice de endividamento dos participantes, à educação financeira que, especificamente, no curso de administração, submete os estudantes a uma vasta gama de conteúdos relacionados à gestão financeira, principalmente nas disciplinas relacionadas à matemática financeira e finanças. Assim, concluem os autores, tal formação implica uma visão mais completa da

gestão de seus recursos pessoais. No entanto, como já observado neste estudo, apenas o acesso à informação não resulta na construção de conhecimento.

Os participantes deste estudo que, em tese, estão no estágio formal do desenvolvimento, nas questões que envolvem o objeto deste estudo, apresentam representações características de estágios anteriores do desenvolvimento, como do operatório concreto e até do pré-operatório. A imagem das instituições como parceiras que provêm os recursos para a aquisição de bens e serviços é semelhante às representações dos adolescentes estudados por Jahoda (1981, 1984) que viam o banco como uma instituição “amiga” e sem fins lucrativos. Alguns sujeitos deste estudo têm representações que podem ser consideradas fantasiosas, como a ideia de que a possibilidade de efetuar o pagamento de apenas uma parte do valor da fatura é uma vantagem que as financiadoras oferecem aos clientes que estão com seu orçamento apertado. O cartão de crédito chega a ter características mágicas para certos sujeitos, já que com ele podem comprar sem ter dinheiro, estão mais seguros por não portar dinheiro, dentre outras afirmações quase fantasiosas.

Uma vez que o acesso ao crédito está cada vez mais amplo, é imprescindível que os sujeitos estejam aptos a usufruir criticamente destes benefícios e isso só será possível a partir da reflexão e compreensão dos fatores que influenciam esses sistemas de financiamento. Então, para que este sujeito atue de forma crítica e consciente é preciso que se pense em uma educação de adultos que contribua para a compreensão dos processos econômicos, sobretudo as questões do lucro.

De acordo com a perspectiva construtivista a aprendizagem não é simplesmente resultado de um reforço externo e sim das próprias ações (reflexivas) do sujeito sobre o objeto de aprendizagem e, se a estrutura é desenvolvida espontaneamente, alcançado o estado de equilíbrio, o aprendizado será duradouro (PIAGET, 1973/1970). Assim, a proposta de práticas pedagógicas voltadas para o ensino de jovens e adultos, deveria colocar toda a ênfase na atividade do próprio sujeito, uma vez que “sem essa atividade não há didática ou pedagogia que significativamente transforme o sujeito” (PIAGET, 1964, p.2).

Deve-se pensar em um ensino direcionado à jovens e adultos, que leve o sujeito à compreensão de tais processos, promovendo questionamentos sobre a urgência e a necessidade da compra de certos produtos, ou seja, avaliar suas prioridades, não sendo envolvido por campanhas pró-consumismo. Os sujeitos

precisam estar aptos a avaliar o custo-benefício das compras a prazo, ponderando se há ou não oportunidade de poupar e negociar o preço à vista. Assim, a escola tem papel fundamental de formar cidadãos capazes de organizar e controlar sua receita mensal, evitando serem envolvidos pelas inúmeras estratégias das instituições financeiras. O objetivo é que o sujeito possa usufruir dos benefícios e vantagens do cartão de crédito sem correr o risco de entrar em situação de sobre-endividamento.

Esse tipo de ensino é fundamental para oportunizar o conhecimento crítico da sociedade, em especial, do eixo econômico. Os sujeitos precisam compreender como a sociedade capitalista funciona para poderem agir de forma mais crítica e atuante perante as situações de exploração, características deste tipo de sociedade.

As categorias discutidas no presente trabalho não esgotam a multiplicidade de temas que devem ser investigados quanto à compreensão dos sujeitos para que se possa, a partir do entendimento de como os sujeitos constroem e organizam seu conhecimento, elaborar práticas pedagógicas voltadas à compreensão do mundo econômico. É importante que os sujeitos tenham conhecimento de que, para evitar o sobre-endividamento, não devem comprometer mais de 30% de sua receita. E que sejam capazes de organizar planilhas de custo avaliando a melhor data para compras com cartão e considerando as despesas fixas e a soma de parcelamentos com pequenos valores, que no montante, podem comprometer sua receita.

No entanto, o direito ao uso do cartão de crédito sem implicações de risco não deve ser responsabilidade exclusiva de seus usuários, é importante que sejam criadas políticas públicas e normas que regulem os serviços prestados pelas financiadoras. Um primeiro passo está sendo dado com a instituição da Resolução Nº 3.919/2010, do Conselho Monetário Nacional (CMN), que reduz para cinco, o total de tarifas bancárias, que até então podem chegar a oitenta, conforme a instituição financeira. Quanto aos cartões, a resolução prevê o aumento da porcentagem do valor mínimo a ser pago na fatura para 15% e o aumento deste valor para 20% até 1º de dezembro de 2011. No entanto, ainda há muito a ser feito para que os sujeitos, principalmente os pertencentes às classes menos abastadas, possam usufruir dos benefícios do crédito ofertado pelo cartão. Como visto, para tanto há a necessidade de duplo investimento, em políticas públicas e em ensino de qualidade que propiciem o conhecimento sobre o mundo socioeconômico.

O estudo sobre o desenvolvimento cognitivo dos adultos é tema de suma importância para auxiliar na elaboração de propostas pedagógicas que promovam o exercício da cidadania. Compreender como os sujeitos constroem e organizam seu conhecimento, contribui com a elaboração de propostas pedagógicas que vislumbrem a elaboração das noções socioeconômicas. Importante destacar que é na maturidade, que as grandes sínteses são realizadas, ou seja, as grandes construções implicam patamares muito elevados de desenvolvimento dessa abstração. Abstração que só se realiza com o passar da idade. Esclareça-se, porém, que o modo de funcionamento operatório formal é o modo de funcionamento mais adiantado apresentado até o momento histórico em que nós nos encontramos.

Retomando, esse modo de funcionar implica infinitas possibilidades e, de acordo com a teoria piagetiana, significa o fechamento do desenvolvimento cognitivo humano apenas em termos estruturais (PIAGET, 1964, 1972).

Para concluir, destaca-se que este estudo não visou a avaliar a utilização do cartão de crédito, mas sim, as representações que os sujeitos têm em relação ao uso do cartão e a obtenção de lucro por parte das financeiras. Porém, esclareça-se que a autora considera o cartão de crédito um excelente instrumento para a aquisição de bens e serviços, desde que os usuários sejam capazes de avaliar de forma crítica e consciente as necessidades que possuem e os riscos e benefícios que podem estar implícitos no uso do cartão. Devem ser capazes de avaliar criticamente as mensagens de consumismo transmitidas pelas diversas mídias que utilizam tanto a linguagem verbal quanto a visual na indução dos sujeitos ao consumo muitas vezes desnecessário. Também é importante considerar as questões de ordem emocional e afetiva que estão envolvidas nas decisões de compra e que, em muitos casos, resultam em sobre-endividamento.

O cartão não pode ser considerado o vilão do sobre-endividamento, o problema está na forma como os sujeitos o adquirem e a maneira como o utilizam. Retomando o título deste estudo – Cartão de crédito: salvação ou perdição? Representações de adultos jovens sobre instituições financeiras e utilização de cartão de crédito – ressaltando que os termos salvação e perdição não foram utilizados com a intenção de trazer à discussão temas de conotação religiosa, pode-se dizer que, nas representações dos sujeitos, o cartão de crédito é considerado como a salvação para a aquisição de bens e serviços, porém, na prática, percebe-se

que o cartão de crédito pode ser a perdição de muitos sujeitos, uma vez que pode vir a comprometer sua receita mensal.

REFERÊNCIAS

ABECS. **Cartões chegam a 71% da população maior de 18.** Disponível em: <http://www.abecs.org.br/novo_site/noticias.asp?idNoticia=4822>. Acesso em: 29 de outubro de 2010.

AMAR, J.; ABELLO, R.; DENEGRÍ, M.; LLANOS, M. La comprensión del funcionamiento bancario en la adolescencia ¿Crónica de un sobreendeudamiento anunciado? **Psicología desde el Caribe**, julio-diciembre, n.8. Universidad del Norte. Barranquilla, Colombia. 94-109 (2001)

AMAR, J.; ABELLO, R.; DENEGRÍ, M.; LLANOS, M. Análisis de las representaciones acerca de la economía en jóvenes universitarios del Caribe colombiano. **Investigación y desarrollo**, 14(1), 152-173, 2006.

ANDRADE, P. G. S. **Cartões de crédito.** Disponível em: <<http://www.buscalegis.ccj.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/6876/6443>>. Acesso em: 25 de agosto de 2010.

BERTI, A. Fifth graders' ideas on bank functions and interest before and after a lesson on banking. **European Journal of Psychology of Education**, 8, 183-193, 1993.

_____.; BOMBI, A. S. **The child's construction of economics.** Trad. inglesa de G. Duveen. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

_____.; BOMBI, A. S.; DE BENI, R. Acquiring economic notions: profit. **International Journal of Behavioral Development**, 9, 15-29, 1986.

BONN, M.; WEBLEY, P. South African children's understanding of money and banking. **British Journal of Developmental Psychology**, 18, 269-278, 2000.

BRASIL. **Parâmetros curriculares nacionais: introdução aos parâmetros curriculares nacionais.** Secretaria de Educação Fundamental. Brasília: MEC/SEF, 1997.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução n. 3.919, de 25 de novembro de 2010. **Banco Central do Brasil**, São Paulo, SP, 25 nov. 2010. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/normativ/RESOLUCAO3919.pdf>> Acesso em: 27/02/2011.

CARRAHER, T.; SCHLIEMANN, A.; CARRAHER, D. W. **Na vida dez, na escola zero**. São Paulo: Cortez, 1991.

_____.; CARRAHER D.; SCHLIEMANN, A. Mathematics in the streets and in schools. **British Journal of Developmental Psychology**, 3(1), p. 21-29, 1985.

CASTORINA, J. **Construcción conceptual y representaciones sociales: el conocimiento de la sociedad**. Buenos Aires: Editorial Miño y Dávila, 2005.

COELHO, L. S.; RAITTIZ, R. T.; TREZUB, M. FControl®: sistema inteligente inovador para detecção de fraudes em operações de comércio eletrônico. **Gestão e Produção**. V. 13, n. 1, p. 129-139. 2006.

COOPER, I.; STOLTZ, T. A educação econômica como prevenção ao endividamento com o uso do cartão de crédito. In: **XV Jornadas de Jóvenes Investigadores de la AUGM: investigación e innovación para la inclusión social**, 2008, Montevideu. Trabajos completos XV Jornadas de Jóvenes Investigadores de la AUGM: investigación e innovación para la inclusión social. Montevideo : Universidad de la República, 2008a. v. 1. p. 523-533

_____. As representações de lucro bancário de jovens e adultos da cidade de Curitiba e suas condutas perante a utilização do cartão de crédito In: 16.o EVINCI e 1.o EINTI : **Evento de Iniciação Científica da UFPR**, 2008, Curitiba. Livro de Resumos - 16.o EVINCI e 1.o EINTI . Curitiba: Gráfica UFPR, 2008b. v. 1. p. 471.

_____.; BERGONSI, S; KUHN, C; STOLTZ, T. O desenvolvimento sócio-cognitivo de adultos: novos saberes e suas implicações. **Anais do VIII Encontro de Pesquisa em Educação da Região Sul** – Anped Sul. Londrina, 2010.

COSTA, R.; STOLTZ, T. A construção do conhecimento social no sujeito. In: XIII Jornadas de Jóvenes investigadores de AUGM, 2005, Tucumán. **XIII Jornadas de**

Jóvenes Investigadores de AUGM. Tucumán : Universidad Nacional de Tucumán, 2005. v. v. 1.. p. 42-42.

_____. O lucro e a sua compreensão: o caso das crianças trabalhadoras de rua. In: **14 EVINCI - Evento de Iniciação Científica da UFPR**, 2006, Curitiba. Livro de resumos. Curitiba: PRPPG e Imprensa Universitária da UFPR, 2006a. v. 1. p. 338-338.

_____. A escola inclusiva já não pode prescindir de estudos evolutivos. In: **XIV Jornadas de jovens pesquisadores de AUGM. Campinas.** Anais das XIV Jornadas de jovens pesquisadores da AUGM: empreendedorismo, inovação tecnológica e desenvolvimento regional, 2006b.

_____. O mundo econômico e a escola em questão: crianças e adolescentes que não desempenham atividade de compra e venda podem compreender o lucro? In: **15 EVINCI - Evento de Iniciação Científica da UFPR**, 2007, Curitiba. XV EVINCI: Evento de iniciação Científica. Livro de Resumos. Curitiba: Gráfica UFPR, 2007. v. 1. p. 301-301.

_____. Fazer e aprender? O papel da ação no desenvolvimento da noção de benefício na educação para a integração. In: **XVI Jornadas de Jovens Pesquisadores da AUGM.** Montevideú. XVI Jornadas de Jovens Pesquisadores da AUGM, 2008. v. 1.

_____.; COOPER, I.; STOLTZ, T. O mundo econômico e a escola em questão: crianças e adolescentes que não desempenham atividade de compra e venda podem compreender o lucro? In: **Anais do XV Jornadas de Jóvenes Investigadores de la AUGM.** Universidad Nacional de Asunción. Asunción / Paraguay. 2007.

D'AROS, M. S.; STOLTZ, T. Característica da estrutura familiar da criança trabalhadora no anel central de Curitiba. In: **Encontro Nacional dos Professores do PROEPRE, 19**, Águas de Lindóia - SP. XIX Encontro Nacional de Professores do PROEPRE 20 anos. Campinas - SP: Graf. FE, 2003, p. 328.

DANIS, C.; SOLAR, C. **Aprendizagem e desenvolvimento dos adultos**. Trad. Joana Chaves. Lisboa: Instituto Piaget. 2001.

DELVAL, J. La representación infantil del mundo social. In: TURIEL, E.; ENESCO, I.; LINAZA, J. **El mundo adulto en la mente infantil**. Madrid: Alianza, 1989.

_____. Notas sobre la construcción del conocimiento social. In: HINOJAL, I.; CARABAÑA, J.; ENGUITA, F.; SUBIRATS, M. (Org.). **Sociedad, cultura y educación. Homenaje a la memoria de Carlos Lerena Alesón**. Madrid: CIDE y Universidad Complutense, 1991, p. 191-208.

_____. **Introdução à prática do Método clínico: descobrindo o pensamento das crianças**. Trad. Fátima Murad. Porto Alegre: Artmed, 2002.

_____. Aspectos de la construcción del conocimiento sobre la sociedad. **Revista IIPSI**. Madrid: UNMSM, Vol. 10, n. 1, 2007. p. 9-48.

_____.; ENESCO, I.; NAVARRO, A. La construcción del conocimiento económico. In: RODRIGO, M. J. (Ed) **Contexto y desarrollo social**. Madrid: Síntesis, 1994. p. 345-383.

_____.; PADILLA, M. El desarrollo del conocimiento sobre la sociedad. In.: LÓPEZ, F.; ETXEBARRÍA, I.; FUENTES, M. J.; ORTIZ, M. J. (Coord.). **Desarrollo afectivo y social**. Madrid: Pirámide, 1999b.

_____.; SOTO, P., FERNÁNDEZ, T., DEAÑO, A. GONZÁLEZ, E., GIL, P. & CUEVAS, M. T. Estructura y enlace de los conocimientos científicos: Ciencias Sociales. **Las nociones de economía y poder**. Madrid: Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Madrid, 1971.

_____.; PALAVECINOS, M. Género y alfabetización económica ¿Oportunidades de desarrollo o nuevos caminos para la discriminación? **Revista Psicología desde el Caribe**, Nº 12, pp.76-97, 2003.

FALCÃO, M. Crédito ao consumo: o perigo que compramos. **Gestin**. Ano VII – n. 7 – Dezembro de 2008.

FENKO, A. Economic socialization in post-Soviet Russia. Paper presented at the **27th International Congress of Psychology**, Stockholm, July, 2000.

FOX, K., KEHRET-Ward, T. Naive theories of price: A developmental model. **Psychology and Marketing**, 7, 311-329, 1990.

FURTH, H. G. Young children's understanding of society. In: MCGURK, H. (ed). **Issues in childhood social development**. Londres, Methuen, 1976. p. 228-256.

_____. **The world of grown-ups: Children's conceptions of society**. New York: Elsevier, 1980.

FUSTAINO, J. **O consumo de crédito no mercado de baixa renda: fatores contribuintes para o aumento das dívidas**. Dissertação de Mestrado em Administração da Faculdade de Gestão e negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, 2009.

HAYHOE, C. R.; LEACH, L.; TURNER, P. R. Discriminating the number of credit cards held by college students using credit and money attitudes. **Journal of Economic Psychology**, 20, 1999, p. 643-656.

IMCP. **El dinero de hoy: dinero de plástico. Evolucion, riesgos y ventajas**. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Abr. 2004. Disponível em: <http://www.imcp.org.mx/spip.php?page=imprimir&id_article=111> Acessado em: 26/8/2010.

INHELDER, B.; BOVET, M.; SINCLAIR, H. **Aprendizagem e estruturas do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 1974/1977.

_____.; PIAGET, J. **Da lógica da criança à lógica do adolescente: ensaio sobre a construção das estruturas operatórias formais**. Tradução de Dante Moreira Leite. São Paulo, Pioneira, 1976. (Ed. original. 1955).

ÍÑIGO, A. C. El desarrollo de la inteligencia en la vida adulta y en la vejez. In. MARTÍNEZ, F.; MADRUGA, J.; LÓPEZ, N.; **Psicología Evolutiva II: desarrollo**

cognitivo y lingüístico. Vol. 2. Universidad Nacional de Educación a Distancia: Madrid, 2003. p. 239-297.

JAHODA, G. The construction of economic reality by some Glaswegian children. **European Journal of Social Psychology**, 9, 115-127 .1979.

_____. The development of thinking about economic institutions: the bank. **Cahiers de Psychologie**, 1, 55-73, 1981.

_____. European 'lag' in the development of an economic concept: A study in Zimbabwe. **British Journal of Development Psychology**, 1, 113-120,1983.

_____. The development of thinking about socio-economic systems. IN: TAJFEL, H. (ed.) **The social dimension.** vol. I, Cambridge: Cambridge University Press, 69-88, 1984.

JODELET, D. La representación social: fenómenos, concepto y teoría. In: Moscovici, Serge (Comp.). **Psicología Social II. Pensamiento y vida social.** Psicología social y problemas sociales. Barcelona, Ediciones Paidós, 1986.

KESSELRING, T. **Jean Piaget.** Educus: Caxias do Sul, 2008.

LEISER, D. Children's conceptions of economics. The constitution of a cognitive domain. **Journal of Economic Psychology**. 44, 297-317, 1983.

MARCHAND, H. Em torno do pensamento pós-formal. **Análise Psicológica.** 2002, 2 (XX): 191-202.

MORGADO, L.; VYSKOCILOVA, E. La compréhension des notions économique chez les enfants Portugais et Tchèques - étude comparative [in Czech]. [Do the Czech children understand economical concepts and relations similarly to the Portuguese children?] **Ceskoslovenska Psychologie**, 44, 528-537. (2000).

OTHMAN, Z. A compreensão da necessidade de reposição das mercadorias e a diversidade de preços encontrados no comercio para as crianças vendedoras de rua

no anel central da cidade de Curitiba. In: **Evento de Iniciação Científica, 12º EVINCI**. Curitiba: UFPR, 2004. v. 1, p.75.

_____. A compreensão da necessidade de reposição de mercadorias e a prática de diferentes preços realizados pelos estabelecimentos comerciais para as crianças trabalhadoras de rua no anel central de Curitiba. In: **Evento de Iniciação Científica, 13º EVINCI**. Curitiba: UFPR, 2005b. v. 1, p. 328

_____. A noção de lucro: o discurso econômico e sua representação a partir de crianças vendedoras. In: Semana de Ensino Pesquisa e Extensão - UFPR, 2006, Curitiba. **XX Semana de Ensino Pesquisa e Extensão – SEPE - UFPR**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2006. v. 1.

_____. **Compreensão da noção de lucro em crianças e adolescentes vendedores e não vendedores de rua de Curitiba**. 179f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Setor de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação. Defesa: Curitiba, 2006

_____.; STOLTZ, T. A compreensão da necessidade de reposição das mercadorias e a prática de diferentes preços realizada pelos estabelecimentos comerciais para as crianças trabalhadoras de rua no anel central da cidade de Curitiba. In: **Encontro Nacional de Professores do PROEPRE, 19**, Águas de Lindóia - SP. XIX Encontro Nacional de Professores do PROEPRE 20 Anos. Campinas - SP: Graf. FE. 2003.

_____.; D'ARÓZ, M; STOLTZ, T. Influência da família na compreensão da noção de lucro em crianças trabalhadoras no anel central de Curitiba. In: **I Congresso Internacional de Educação e Desenvolvimento Humano**, Maringá, 2004.

OTTO, A.; WEBLEY, P. Children's saving. In A. J. Scott (Ed.), **Environment and wellbeing: Proceedings of the 26th Annual Colloquium of IAREP** (pp. 215-219). Bath, UK: University of Bath, 2001.

PAPALIA, D. E.; OLDS, S. W. e FELDMAN, R. D. **Desenvolvimento Humano**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

PIAGET, J. **Psicologia da Inteligência**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1958. (Ed. orig. 1947).

_____. Development and learning. *Journal of Research in Science Teaching*, New York, v. 2, n. 3, p. 176-186, 1964.

_____. Intellectual Evolution from Adolescence to Adulthood. **Human Development**. Univ. de Genève. Genève, n.15, 1-12, 1972.

_____. **Estudos sociológicos**. Tradução: Reginaldo Di Piero. Rio de Janeiro: Forense, 1973. (ed. orig. 1965).

_____. **Psicologia e Epistemologia**. Tradução: Agnes Cretella. Rio de Janeiro: Forense, 1973. (ed. orig. 1970).

_____. **A construção do real na criança**. 2 ed. Tradução: Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975. (ed. orig. 1937).

_____. **A formação do símbolo na criança – Imitação, jogo e sonho, imagem e representação**. 2 ed. Tradução: Álvaro Cabral e Cristiano M. Oiticica. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975. (ed. orig. 1946).

_____. **A equilibração das estruturas cognitivas: problema central do desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976. (ed. orig. 1975).

_____. **O julgamento moral na criança**. Tradução: Elzon Lenardon. São Paulo: Mestre Jou, 1977a. (ed. orig. 1932).

_____. **A Tomada de Consciência**. Tradução: Edson Braga de Souza. São Paulo: Melhoramentos, Ed. USP, 1977 (Ed. orig. 1974a).

_____. **O raciocínio na criança**. 2 ed. Tradução: Valerie Rumjanek Chaves. Rio de Janeiro: Record, 1978. (ed. orig. 1924).

_____. **Fazer e Compreender**. Tradução: Christina Larroudé de Paula Leite. São Paulo: Melhoramentos, Ed. USP, 1978 (Ed. orig. 1974b).

_____. **A Representação do Mundo na Criança.** Tradução Rubens Fiúza. Rio de Janeiro. Ed. Record. 1979 (ed. orig. 1926).

_____. **A epistemologia genética, sabedoria e ilusões da filosofia e problemas de epistemologia genética.** 2. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1983. (Os Pensadores).

_____. **O nascimento da inteligência na criança.** 4 ed. Tradução: Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: LTC Editora, 1987. (ed. orig. 1936).

_____. **O juízo Moral na Criança.** Trad. Elzon Lenardon. São Paulo: Summus, 1994 (Ed.orig. 1932).

_____. **Seis estudos de psicologia.** Tradução: Maria Alice Magalhães D'amorim e Paulo Sergio Lima Silva. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.

_____.; GRÉCO, P. **Aprendizagem e conhecimento.** São Paulo: Freitas Bastos, 1974. (ed. orig. 1959).

_____.; INHELDER, B. **A psicologia da criança.** Tradução Octavio Mendes Cajado. Rio de Janeiro: DIFEL, 2009. (ed. original. 1968)

PIECZARKA, T. O Social e Sua Representação: O lucro sob a ótica da criança trabalhadora. In: **III Congresso Nacional sobre Problemáticas Sociais Contemporâneas**, Santa Fe, 2006a.

_____. A construção da noção de lucro em crianças trabalhadoras: um estudo exploratório em Curitiba. In: **XXIII Encontro Nacional de Professores do PROEPRE: Educação e Inclusão Social.** Campinas: FE/UNICAMP; Art Point, 2006b, v. 1. p. 472-472.

_____. Noção de Lucro: A Compreensão da Criança Trabalhadora. In: **Cuarto Congreso Nacional y Segundo Internacional de Investigación Educativa: sociedad, cultura y educación.** Una mirada desde la desigualdad educativa. Neuquén: EDUCO - Universidad Nacional del Comahue, 2007a, v. CD. p. 1-4.

_____. A complexidade da noção de lucro para vendedores de rua. In: **Anais do VI Congresso Brasileiro de Psicologia do Desenvolvimento**. Vitória: Associação Brasileira de Psicologia do Desenvolvimento, 2007b, v. 1. p. 74-75.

_____.; LAGO, P. Estudos sobre o desenvolvimento do conhecimento social. In: **Anais do I Congresso Internacional de Educação e Desenvolvimento Humano**. Maringá: UEM/DTP/DFE, v. 1 (CD-ROM), 2004.

_____.; STOLTZ, T. A evolução da noção de lucro em crianças trabalhadoras de rua no anel central da cidade de Curitiba. In: **Evento de Iniciação Científica, 13º EVINCI**. Curitiba: UFPR, v. 1, p. 295, 2005.

RIBEIRO, C. A.; VIEIRA, K. M.; SANTOS, J. H. A. S.; TRINDADE, L. L.; MALLMANN, E. I. **Finanças pessoais: análise dos gastos e da propensão ao endividamento em estudantes de administração**. S/D.

RIOS, C. **A nova geração está endividada**. Gazeta do Povo, Curitiba, 30 maio 2010. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.com.br/economia/conteudo.phtml?tl=1&id=1008566&tit=A-nova-geracao-esta-endividada>. Acesso em: 30/5/2010.

SAXE, G. B. Candy selling and math learning. **Educational Researcher**, 17(6), p. 14-21, 1988.

SAXE, G. B. **Culture and cognitive development: Studies in mathematical understanding**. Hillsdale, N J: Edbaum, 1990.

SONUGA-BARKE, E; WEBLEY, P. Children's saving: A study in the development of economic behaviour. Hove, UK: Lawrence Erlbaum Associates Ltd, 1993. LEISER, D., SEVON, G., LEVY, D. Children's economic socialization: Summarizing the cross-cultural comparison of ten countries. **Journal of Economic Psychology**, 11, 591-614, 1990.

STACEY, B. Economic socialization. **Annual Review of Political Science**, 2, 1-33, 1987.

STOLTZ, T. La comprehension de la connaissance sociale: la relation entre form et contenu. In. **XIVème Colloque Section Portugaise de LAPIRSE 2006**. Lisboa. Pour un bilan de la recherche en education de 1960 a 2006. Theories et Pratiques. Lisboa. Porto Editora, Vol. 1., 2006. pp. 44-45.

STRAUSS, A. L. The development and transformation of monetary meanings in the child. **American Sociological Review**, 1952, 17, 275-286.

_____. The development of conceptions of rules in children. **Child Development**, Vol. 25, No. 3 pp. 193-208, 1954.

VALENTE, T. Entendeu, ou quer que eu desenhe? **Educar**, Curitiba, n. 30, p. 131-144, 2007. Editora UFPR.

WEBLEY P. Children's understanding of Economics. In M. Barrett & E Buchanan-Barrow (Eds). Children's understanding of Society (pp. 43-67). Hove: **Psychology Press**, 2005.

WEBLEY, P.; PLAISIER, Z. Mental accounting in childhood. **Children's Social and Economics Education**, 3, 55-64, 1998.

YANG, S.; MARKOCZY, L.; QI, M. Unrealistic optimism in consumer credit card adoption. **Journal of Economic Psychology**, 28, 2007, p. 170-185.

ZERRENER, S. A. **Estudo sobre as razões para o endividamento da população de baixa renda**. Dissertação de mestrado em Ciências Administrativas – USP, São Paulo, 2007.

APÊNDICE

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	173
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	175
PROTOCOLOS DE ENTREVISTAS: Homens com 20 anos de idade.....	177
PROTOCOLOS DE ENTREVISTAS: Mulheres com 20 anos de idade	187
PROTOCOLOS DE ENTREVISTAS: Homens com 40 anos de idade.....	201
PROTOCOLOS DE ENTREVISTAS: Mulheres com 40 anos de idade	215
PLANILHAS DESCRITIVAS DE DADOS: Mulheres com 20 anos de idade	229
PLANILHAS DESCRITIVAS DE DADOS: Homens com 20 anos de idade.....	237
PLANILHAS DESCRITIVAS DE DADOS: Mulheres com 40 anos de idade	247
PLANILHAS DESCRITIVAS DE DADOS: Homens com 40 anos de idade.....	259

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS
MODELO DE ENTREVISTA – CARTÃO DE CRÉDITO

DADOS PESSOAIS

Nome completo

Data de nascimento

Profissão

Idade

Formação

ENTREVISTA

- 1) Quantos cartões de crédito você possui?
- 2) Como você obteve seu(s) cartão(ões) de crédito(s)?
- 3) Você costuma fazer suas compras no débito ou crédito do cartão? Por quê?
- 4) Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo? Qual? Por quê?
- 5) Você controla os valores debitados em fatura? Como?
- 6) Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão? Se sim, qual atitude tomou?
- 7) Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes? Por quê?
- 8) Se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma? Por quê?
- 9) E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual? Por quê?
- 10) Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?
- 11) E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento? Qual?
- 12) O que você entende por limite de crédito?
- 13) Por que você acha que a financiadora fornece limite?
- 14) Você costuma utilizar o limite do cartão? Quando?

- 15) Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? Por quê?
- 16) Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? Qual?
- 17) Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?
- 18) E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?
- 19) Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?
- 20) Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não? Por quê?

CONTRASSUGESTÕES

Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda? Por quê?

Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda? Por quê?

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

CARTÃO DE CRÉDITO

Caro senhor(a) _____, peço sua colaboração no sentido de participar do projeto de pesquisa de mestrado: **CARTÃO DE CRÉDITO: SALVAÇÃO OU PERDIÇÃO? As representações de adultos jovens de Curitiba sobre a utilização do cartão de crédito.**

Esta pesquisa justifica-se pela possibilidade de identificar e analisar as representações de adultos jovens que utilizam cartão de crédito, referentes aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, podendo assim contribuir para proposições de intervenção pedagógica na educação de jovens e adultos que vislumbrem aprendizagens significativas em relação às questões do mundo sócio-econômico.

- a) O objetivo desta pesquisa é identificar as representações de adultos jovens, com 20 e 40 anos de idade, da cidade de Curitiba em relação aos processos de obtenção de lucro das instituições financeiras, a partir da utilização do cartão de crédito.
- b) Caso participe da pesquisa, será necessário que responda a todas as perguntas realizadas durante a entrevista que será gravada em áudio.
- c) Você é livre para responder às perguntas tal como desejar e todas as respostas serão consideradas na pesquisa.
- d) Para ser entrevistado terá que dispor de 15 a 30 minutos.
- e) Como em qualquer entrevista, você poderá experimentar algum constrangimento, principalmente por tratar-se de uma entrevista gravada. Neste caso você poderá interromper a entrevista, ou até mesmo cancelá-la. O fato de assinar o termo presente não o obriga a participar da pesquisa.
- f) A abordagem realizada durante a entrevista não acarreta nenhum risco que necessite de sua atenção especial. No caso de eventual situação problema, o(a) senhor(a) será comunicado (a) imediatamente.
- g) Contudo os benefícios esperados são:
 - 1. Com o desenvolvimento da pesquisa espera-se ampliar os estudos realizados com adultos, especialmente referentes à noção de lucro, contribuindo para as mais recentes discussões acerca da influência cultural na construção da noção de lucro, e;
 - 2. Pretende-se apresentar indicativos para práticas pedagógicas da educação de jovens e adultos que contribuam para o desenvolvimento de uma melhor compreensão sobre o mundo econômico.

- h) A pesquisadora Iarê Sandra Cooper do programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Paraná, responsável pelo tratamento das informações pode esclarecer eventuais dúvidas a respeito desta pesquisa a qualquer momento pelos telefones (41) 9641-XXXX / (41) 9918-XXXX e (41) 3354-XXXX ou pelo e-mail: iare@pop.com.br
- i) Está garantido o direito a todas as informações desejadas pelo(a) senhor(a), bem como para os outros participantes da pesquisa, antes, durante e depois do estudo.
- j) A sua participação neste estudo é voluntária. Contudo, se você não quiser mais fazer parte da pesquisa poderá solicitar de volta este termo de consentimento livre e esclarecido, assinado.
- k) As entrevistas serão gravadas, respeitando-se completamente o anonimato dos participantes. Tão logo a pesquisa termine, as gravações serão apagadas.
- l) Depois de colhidas as informações, as entrevistas serão transcritas e um pseudônimo será atribuído ao participante. Dessa forma, se qualquer informação for divulgada em relatório ou publicação, não aparecerão os nomes verdadeiros, e sim os fictícios, para que as identidades dos participantes sejam preservadas.
- m) As informações coletadas serão utilizadas exclusivamente para esta pesquisa.
- n) A participação na pesquisa não implicará em bônus ao participante, estando este também, livre de qualquer ônus.

Eu, _____ li o texto acima e compreendi a natureza e objetivo do estudo ao qual fui convidado(a) a participar. A explicação que recebi menciona os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação no estudo a qualquer momento sem justificar minha decisão e sem que esta decisão afete a qualquer um dos demais participantes. Eu entendi que as despesas com a realização da pesquisa não são de minha responsabilidade, bem como que minha participação neste projeto é voluntária.

Concordo e confirmo minha participação neste estudo.

_____, _____ de _____ de 2010.

Assinatura do Participante

Iarê Sandra Cooper
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em
Educação da Universidade Federal do Paraná.

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 30/11/2010 Data da transcrição: 06/12/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: AGUINALDO Idade: 20 anos Data de nascimento: 23/02/1990 Formação: Estudante de Administração Profissão: Não trabalha
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Dois.</i>
E como você obteve seus cartões de crédito?	
	<i>O primeiro foi adicional, que minha mãe me deu. E o segundo eu fiz por conta própria mesmo.</i>
Você solicitou?	
	<i>É... Não. Foi quando eu abri a conta, né? Num outro banco, que daí eu acabei adquirindo ele.</i>
Você abriu a conta pra obter cartão ou foi te oferecido quando você abriu a conta?	
	<i>Não. Foi oferecido quando eu abri.</i>
E você aceitou?	
	<i>Isso.</i>
Então, você acha que existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo, no cartão?	
	<i>Humm... Na maioria das vezes, não. Porque quando faz no cartão de crédito, depende das vezes que você faz, é sem juros, né? E aí não tem diferença não, de preço.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	<i>Humm... Depende da compra. Se for uma compra muito alta, no crédito, se não, não. Compro no débito.</i>
No crédito, pro vencimento, parcelado? Ou não tem diferença?	
	<i>Se for possível parcelar sem juro, eu faço sem juro, faço parcelado.</i>
Você controla os valores debitados em sua fatura?	
	<i>Controlo. Tem que controlar, né?</i>
Como você faz esse controle?	
	<i>Ah... Pelo banco mesmo. Pela agência, caixa eletrônico. Pela fatura também da pra ter uma noção, um controle.</i>
E você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>Não. Até hoje, não.</i>
E como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes?	
	<i>No banco.</i>
Como você faz o pagamento? No valor	

integral, parcial...?	
	<i>Não. Pago no total, né?</i>
Por quê?	
	Ah. Porque se pagar o mínimo você já se complica, né? Tem que pagar tudo, se não você, vira uma bola de neve e fica endividado pro resto da vida.
E se você não pagar a fatura em dia ou no valor integral? Você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>Sai ganhando, com certeza.</i>
Por quê?	
	<i>Porque a partir do momento que você atrasa ou paga o mínimo, você tá pagando juros. Até então, se você faz uma compra sem juros e paga certo, normal, você não tem prejuízo e a financiadora não ganha muito em cima de você. Se você atrasando ou pagando o mínimo, ela cobra juros em cima disso.</i>
E se você pagar a fatura em dia ou no valor integral? A financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual?	
	<i>Ah, acredito eu que ela não sai nem ganhando e nem perdendo, fica tudo igual.</i>
Por quê?	
	<i>Porque eu compro em tal loja, por exemplo, 200 reais, se eu financio, eu parcelo em três vezes, continua sendo 200 reais. Da onde que ela vai ganhar? Só se ela ganhar da loja, acredito eu.</i>
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>Ah, pra ela ter o lucro dela, eu imagino.</i>
Com o pagamento do valor mínimo?	
	<i>Isso.</i>
Como assim?	
	<i>Ué! Você parcela, dão uma oportunidade de você pagar o mínimo, ela consegue cobrar um juro para ela ganhar alguma coisa em cima de você, né?</i>
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Ah. Eu procuro sempre pagar ela em dia, o valor total que eu estipulei, que nem eu já falei, pra não virar uma bola de neve, né? Porque, sei lá, esse cartão de crédito aí é, é feroz.</i>
Mas você acha que tem diferença entre	

<p> você pagar o valor mínimo ou simplesmente não pagar a fatura no vencimento? Não pagar nada? </p>	
	<p> <i>Ah. Não sei. Eu acho que um dia eu vou ter que pagar a dívida, né?</i> </p>
<p> O que você entende por limite de crédito? </p>	
	<p> <i>Ah. O limite de crédito é o tanto que eu posso gastar. O tanto que eles me forneceram. Eles consultam meu emprego, consultam meus dados, e tudo e me dão um crédito pra eu comprar. Aqueles tantos reais que eu posso gastar, que eles, no caso, estão confiando em mim. Eles tão me dando esse, esse é, no caso, um empréstimo, um limite de tanto pra eu gastar, pra pagar parcelado.</i> </p>
<p> Por que você acha que a financiadora fornece limite? </p>	
	<p> <i>Ah. Porque, com certeza, elas têm o interesse de ganhar uma coisa por trás. Porque eu acho que, você atrasando, você fazendo um parcelamento que tem juros, elas ganham, né, por isso eu acho que elas oferecem esse limite..</i> </p>
<p> Você costuma utilizar o limite do cartão? </p>	
	<p> <i>Não.</i> </p>
<p> Nunca? </p>	
	<p> <i>Não total, assim. No caso, o limite do crédito, você diz?</i> </p>
<p> Isso. </p>	
	<p> <i>Ah não. Se eu compro parcelado ou se eu, eu to utilizando o limite. Ou não? Não é isso que você perguntou?</i> </p>
<p> Certo. É isso. </p>	
	<p> <i>Ah sim. Então, quando eu compro de crédito eu preciso usar, né?</i> </p>
<p> Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? </p>	
	<p> <i>Ah. Isso eu não sei. Aí eu não sei te responder essa.</i> </p>
<p> Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? </p>	
	<p> <i>Ah, cobra, cobra. Tem um cartão meu que eu acho que cobra e outro não. Tem uma lá que cobra anual. Sei lá quanto que cobra por ano.</i> </p>
<p> Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? </p>	
	<p> <i>Não, há benefícios, porque eu posso, é, tenho a vantagem de pagar parcelado. Eu acho que é benefício, se eu conseguir levar</i> </p>

	<i>ele certinho pra não atrasar, não me endividar, é um benefício sim.</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito?	
	<i>Pra ela, [financeira] com certeza é um benefício porque, se não, ela não criava isso, eu acho.</i>
Mesmo quando você paga em dia, como você disse?	
	<i>Com certeza. Alguma coisa ela deve ganhar, não sei, com o que se ganha com a utilização do cartão e do imposto, da, de ela fornecer pra loja também, né? Esse cartão... ela deve ganhar alguma coisa em cima. Com certeza.</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Nossa! Isso eu não faço nem ideia.</i>
Se um amigo lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o incentivaria ou não?	
	<i>Não entendi. Desculpa.</i>
Se um amigo lhe dissesse que está pensando em obter um cartão de crédito, você o incentivaria ou não?	
	<i>Ah. Depende do amigo. Se meu amigo fosse cabeça, eu indicaria e falaria para ele fazer, com certeza. Se não, não.</i>
Como assim se ele fosse cabeça?	
	<i>Ah. É porque isso pode virar uma arma contra si mesmo. Porque se você compra na hora e depois não consegue pagar, você fica endividado pro resto da tua vida e não consegue comprar mais nada. Tudo quanto é coisa é no dinheiro. Não consegue fazer mais nada, que o teu nome fica sujo, né?</i>
Mesmo pagando o mínimo, todo mês, o nome fica sujo?	
	<i>Não. Pagando o mínimo todo mês, você vai ficar pagando juros pra sempre, né?</i>
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda?	
	<i>Uhm. Eu acho que a última parte não. Ela falou que paga o mínimo?</i>
Não. Que ela sai no lucro porque parcela a	

compra pelo mesmo valor do pagamento à vista e não paga juros.	
	<i>Ah sim. Com certeza. Concorde com ela.</i>
Certo então. Obrigada.	
	<i>De nada.</i>

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 03/12/2010 Data da transcrição: 06/12/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: ANDERSON Idade: 20 anos Data de nascimento: /1990 Formação: Estudante de Engenharia Mecânica Profissão: Estagiário
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Um.</i>
E como você obteve seu cartão de crédito?	
	<i>Fazendo uma conta, abrindo uma conta no banco, daí o cartão pra acessar o banco, serve como cartão de crédito. Eu abri a conta porque eu só precisava abrir uma conta e daí o cartão de crédito veio junto.</i>
Mas eles te ofereceram o cartão de crédito ou você abriu a conta pra obter cartão de crédito.	
	<i>Eu abri a conta porque eu só precisava abrir uma conta e daí o cartão de crédito veio junto.</i>
E você aceitou?	
	<i>Isso. Aceitei.</i>
E você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	<i>No dia a dia eu compro tudo no débito, mas quando eu vou fazer, comprar alguma coisa mais cara, daí eu parcelo no cartão de crédito.</i>
Então você acha que existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo?	
	<i>Não. Em geral, não.</i>
Você controla os valores debitados em sua fatura?	
	<i>Não.</i>
E você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>Nenhuma indevida. Mas há uma que eu não fui avisado que tinha.</i>
E o que você fez?	
	<i>Bom, eu só me informei, é... Sobre o que... Que era e daí era um valor que eu tinha que pagar, só que eu não tinha sido informado quando eu abri a conta.</i>
Daí você pagou?	
	<i>Paguei.</i>

Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes?	
	<i>No caixa eletrônico.</i>
Valor integral, parcial, no vencimento...?	
	<i>Integral.</i>
Integral? Por quê? Por que você prefere pagar o valor integral?	
	<i>Ah. Porque eu conheço bastante gente que foi parcelando e não conseguia pagar no mês seguinte, então, eu prefiro sempre me programar para pagar à vista.</i>
Como assim se programar?	
	<i>Ah, eu. Eu não controlo os meus gastos, exatamente, mas eu tenho uma ideia, pelo menos assim, um valor aproximado, pelo menos na casa da centena, de quanto que eu gastei. Então, eu deixo esse dinheiro guardado. E outra coisa importante é que a, o vencimento da fatura é um pouco depois que eu recebo o meu salário. Então a primeira coisa que eu faço é pagar o cartão.</i>
Então, você diz que você disse que você guarda o valor do teu salário, quase as vésperas do pagamento? Com muita antecedência você não costuma...?	
	<i>Não.</i>
E se você não pagar a fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor? Você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>Ela sai ganhando.</i>
Por quê?	
	<i>Porque ela me cobra um juros em cima disso, no caso de eu pagar atrasado, ela cobra um juros em cima disso que... É um dinheiro que não iria fazer falta pra eles naquele momento. Eles tão cobrando de mim, mas pra eles não tem, ao meu ver, não tem prejuízo pra eles.</i>
E se você pagar a fatura em dia ou no valor integral? A financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual?	
	<i>Eu acho que fica tudo igual.</i>
Por que você acha isso?	
	<i>Porque eu acho que o preço embutido nos produtos é, o preço do, sei lá, que a loja tem que pagar pra, pra utilizar o cartão de crédito, deve estar embutido nos produtos. Então eu acho que, eu pagando a vista, eu já... Vai o dinheiro certo pra eles.</i>
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>Não. Só sei que é 10% do valor, mais ou</i>

	<i>menos, mas eu não sei por que que tem essa parcela mínima.</i>
Nem imagina?	
	<i>[pensa por um instante] Na verdade, não.</i>
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Se tem alguma diferença? [pensa por um instante] Não. Tem que eu prefiro pagar em dia e no valor integral.</i>
Mas existe pra você alguma diferença entre pagar o valor mínimo, aqueles 10%, ou não pagar a fatura no dia do vencimento? Não pagar nada?	
	<i>Ah, eu acho que tem. Se eu pagar o valor mínimo, eu acho que não vai ter multa depois. E se eu pagar atrasado vai ter multa.</i>
O que você entende por limite de crédito?	
	<i>É o quanto eu posso estar devendo pro cartão. Então, por exemplo, se o meu limite é, vou chutar um valor alto, 10 mil reais, significa que tudo que eu comprei no cartão, que eu ainda não paguei, não pode passar de 10 mil reais.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	
	<i>É, eles fornecem o limite de acordo com o poder aquisitivo do cliente, eu imagino, por exemplo, eu que sou estudante, eles não vão me dar um limite de 20 mil, porque eles sabem que eu não tenho essa renda. Então, eles estipulam pra que eu não fique devendo depois. Não tenha como pagar.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão?	
	<i>Não.</i>
Nunca?	
	<i>Nunca.</i>
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Não. Eu acho que desvantagem.</i>
Por quê?	
	<i>De usar todo o limite? Não. Eu acho que é desvantagem, porque se passa do valor, você, não sei, tem que pagar mais, por isso.</i>
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão?	
	<i>Sim.</i>
Qual?	
	<i>Ah. Eu tenho que pagar a anuidade do</i>

	<i>cartão, em primeiro lugar. E como os estabelecimentos têm que pagar pra, usar, pra fornecer a maquininha do cartão, eu imagino que, que a empresa do cartão também cobre em diversos produtos, que eu to pagando.</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Benefícios. Se for bem usado, é benefício.</i>
Por quê?	
	<i>Por exemplo, no meu caso, eu compro, eu uso o meu cartão de crédito quando eu quero comprar uma coisa maior, que daí eu parcelo. Então, tem vantagem. Agora, porque eu consigo controlar minhas finanças. Agora, por exemplo, alguém que, que não consegue controlar o dinheiro, gasta mais do que tem, muitas vezes, aí é uma grande desvantagem, porque a pessoa acha que tem aquele dinheiro, porque tem o limite, mas na verdade não tem. E daí a pessoa descobre isso quando tem que pagar os juros que os bancos cobram.</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito?	
	<i>[demora em responder] Ah. Elas têm... Ah. Acho que pra elas é bom, eu imagino.</i>
Por quê?	
	<i>[demora em responder] É... Entre o cartão de crédito e o débito, você diz?</i>
Quando você utiliza o cartão, pras financiadoras, pra elas há mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma?	
	<i>Ah. Tem mais benefícios, mas eu não saberia explicar o por quê?</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>[demora em responder] Não sei.</i>
Quando você faz um compra numa loja, né? Parcelado. A loja recebe em que momento o dinheiro do valor da compra?	
	<i>Ela recebe na hora e eu vou... Eu pago pro banco daí.</i>
E você faz ideia da onde o banco consegue esse capital pra pagar a loja? Se eles só vão receber, posteriormente, de você?	
	<i>[faz sinal negativo com a cabeça]</i>
Se um amigo lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o incentivaria ou não?	

	<i>Incentivaria.</i>
Por quê?	
	<i>Ah. Porque é a questão que eu falei. Se... Trás alguns benefícios se for bem usado. Porque a pessoa, se for controlada, ela só tem a ganhar, né?</i>
Bem usado significa...?	
	<i>Não, nunca gastar mais que o limite. Sempre se programar, né? Que nem o meu caso, não sei exatamente o que eu comprei, mas eu sei mais ou menos quanto eu gastei. E tem os benefícios, por exemplo, compras na internet, você só faz com cartão de crédito. Isso é uma grande vantagem.</i>
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda?	
	<i>Mesmo que pague em dia ou não use? [pensa em silêncio por um instante] Ganha porque paga a anuidade, né? Então, de qualquer jeito...</i>
Mesmo que você não use, você paga anuidade?	
	<i>Ah. Eu sempre usei, então, eu sempre paguei. [risos]</i>
Mas é isso. Muito obrigada.	

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 31/08/2010 Data da transcrição: 28/11/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: ANGELA Idade: 20 anos Data de nascimento: 22/01/1990 Formação: Ensino Médio (Incompleto) Profissão: Bartender
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Um.</i>
Como você obteve seu cartão?	
	<i>Não entendi.</i>
Como você conseguiu esse cartão? Você solicitou ou ele foi enviado para você?	
	<i>Eu solicitei.</i>
Solicitou direto na loja?	
	<i>Isso.</i>
E por que você solicitou o cartão?	
	<i>Porque eu precisava fazer uma compra e não tinha dinheiro no momento.</i>
E aí você conseguiu na hora o cartão?	
	<i>Sim, na hora.</i>
E você costuma fazer suas compras, no cartão, no débito ou no crédito?	
	<i>No crédito.</i>
No crédito? Por quê?	
	<i>Porque, como eu não tinha dinheiro na hora, daí eu preferia fazer no crédito porque eu tinha condições de pagar futuramente.</i>
Uhum. E existe alguma diferença em relação aos preços quando você compra à vista ou a prazo?	
	<i>Não. Não senti nenhuma diferença.</i>
E você chegou a consultar?	
	<i>Eu calculei na hora e deu o mesmo valor.</i>
O mesmo valor, parcelado?	
	<i>Era... Eu calculei na hora e deu o mesmo valor.</i>
O mesmo valor, parcelado?	
	<i>Isso.</i>
E se você tivesse conseguido pagar em dinheiro, caso você tivesse o dinheiro, né, você acha que teria algum desconto à vista?	
	<i>Sim. Sempre tem um desconto à vista.</i>
E mesmo assim, vale a pena comprar no crédito?	
	<i>Ah, acho que vale.</i>
Por quê?	
	<i>Quando você não tem dinheiro, daí precisa de uma coisa, normalmente urgente, daí seria bom.</i>
E quando você utiliza o teu cartão, você costuma controlar os valores debitados na fatura dele?	

	<i>Sim, eu controlo.</i>
Como que você faz esse controle?	
	<i>Eu faço uma planilha e vou anotando tudo certinho.</i>
E você já percebeu alguma diferença, alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>Não.</i>
Nunca?	
	<i>Nunca.</i>
E você efetua o pagamento da tua fatura, na maioria das vezes como, valor integral, parcial...?	
	<i>Integral.</i>
Integral, por quê?	
	<i>Porque eu já ouvi falar que, se você paga só aquele mínimo, ele vem acrescentado depois.</i>
Acrescentado o quê?	
	<i>É, o valor que, em vez de você pagar aquele valor certinho, todo mês, vai pagar a mais no outro mês.</i>
Mas você não sabe o quanto?	
	<i>Não sabe o quanto.</i>
E se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>[demora em responder] Ah, eu acho que só, acho que eles vão vir, os juros do, do, do próximo valor.</i>
Mas se você não...	
	<i>[interrompe] Do próximo mês.</i>
Mas se você não paga no dia esperado, você acha que eles saem ganhando, perdendo ou tanto faz?	
	<i>Acho que eles saem ganhando.</i>
Saem ganhando, por quê?	
	<i>Que daí, quando acrescentando juros, daí os juros vão pra eles.</i>
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora vai sair ganhando, perdendo ou fica tudo igual?	
	<i>Tudo igual. Acho que tanto faz, daí.</i>
Por quê?	
	<i>Porque, de qualquer forma, eles tão ganhando, né? Como eu já gastei, então eles tão ganhando dinheiro nas minhas custas.</i>
Então eles saem ganhando de qualquer forma?	
	<i>De qualquer forma.</i>
E você saberia dizer como e por que a	

financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>Ah pra, pra não deixarem o cliente tão insatisfeito, pra fazer com que eles comprem mais.</i>
Não, o valor mínimo da fatura. Quando você vai pagar, você tem um valor mínimo pro pagamento, como você mesma falou. Por que você acha que eles estipulam esse valor mínimo?	
	<i>Ah pra, pra não deixarem o cliente tão insatisfeito, pra fazer com que eles comprem mais. Então, acho que é pra fazer com que os clientes gostem de usar e comprem mais. Ai você vai pagar o valor mínimo e daí... daí, eu não sei responder. [risos]</i>
Ah sim, entendi. É para o cliente sentir satisfação?	
	<i>Ahã.</i>
E pra você, existe alguma diferença entre pagar o valor da fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Se existe alguma diferença?</i>
É. Entre você pagar o valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento. Não pagar nada, no caso.	
	<i>Não, acho que não tem nenhuma diferença.</i>
Então não precisaria ter esse valor mínimo?	
	<i>Ah, poderia ser o valor normal.</i>
Como assim?	
	<i>Eu acho. É, porque você pagando o valor normal, eles não acrescentam juros, agora, se você pagar o valor mínimo daí, acrescenta juros. Se você paga antes do dia do vencimento, você paga o valor normal. Se você for pagar depois, vai pagar com juros, então você vai pagar a mais. Então eu acho que é a mesma coisa.</i>
Então, entre pagar só o valor mínimo ou não pagar nada não tem diferença? Ou tem?	
	<i>Ah não. Daí é, ah, não sei. Acho que não.</i>
Nenhuma?	
	<i>É. Porque vai ter que pagar depois do mesmo jeito.</i>
O que você entende por limite de crédito?	
	<i>Que você tem um valor X pra poder usar.</i>
E você acha que a financiadora oferece esse limite por quê?	
	<i>Porque querem que as pessoas gastem e</i>

	<i>que eles ganhem dinheiro. E que o, que o pessoal que dão o cartão ganhem dinheiro.</i>
Como é que é?	
	<i>Porque querem que as pessoas gastem. Bem isso.</i>
Por isso que eles estipulam um limite?	
	<i>Isso. Porque eles querem que elas gastem de qualquer jeito. Porque eles sabem que, assim, mesmo que não tendo o dinheiro, elas vão ter, vão ter como comprar bastante.</i>
E você costuma utilizar o limite do cartão?	
	<i>Não, não. Só compro só o necessário só e já pago.</i>
Já paga pro vencimento?	
	<i>Isso.</i>
E quando você faz parcelado, você não utiliza o limite?	
	<i>Não. Utilizo bem pouco. Um terço só do que eu posso gastar.</i>
E por quê?	
	<i>Porque não quero ficar tão endividada e não quero gastar tanto dinheiro. Eu gosto de me controlar e gosto de ter um dinheirinho reserva.</i>
Então como que você costuma fazer pra controlar os teus gastos? Pra não passar do que você tem, em dinheiro, pra pagar depois.	
	<i>Não entendi.</i>
Como que você controla pra que você não gaste além do que você recebe pra que você possa poupar um pouco de dinheiro? Como você disse.	
	<i>Ah, então, eu faço, eu anoto tudo, né, de acordo com o meu salário, e vou reduzindo, com tudo o que tem pra pagar. Ai eu já separo já, esses, digamos que tem que pagar, já separo pra guardar.</i>
E você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite do crédito?	
	<i>[demora em responder] Olha, boa pergunta. Acho que muita desvantagem porque se você usa o limite, talvez você não tenha o dinheiro pra pagar depois. Ai acaba com o nome sujo.</i>
E não tem nenhuma vantagem, para o caso de quando você não tiver dinheiro e precisar de uma compra...?	
	<i>Ah! O problema seria do fato de ficar com nome sujo, que nem várias pessoas que eu conheço, que usaram o limite, daí com o</i>

	<i>limite, foi aumentando, aumentando o valor da compra e depois não conseguiu pagar.</i>
Mas quando você paga o valor mínimo da fatura o nome fica sujo?	
	<i>Eu não sei.</i>
Não?	
	<i>Não sei se fica sujo.</i>
E como que você vê o uso geral, assim, do cartão de crédito? Pra você, há mais prejuízo, benefício ou fica tudo na mesma?	
	<i>Eu acho que, pra mim, seria mais prejuízo porque eu gosto de pôr tudo na ponta do lápis, então... Aí eu não saberia ao certo. Mas, eu prefiro mais débito mesmo.</i>
E pra financiadora você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza o cartão de crédito?	
	<i>Financiadora, que você diz, de carro, imóveis, essas coisas?</i>
Financiadora do teu cartão.	
	<i>Ahã.</i>
Porque quando você adquire algum bem na loja, a loja recebe te entrega esse bem e você depois paga pra financiadora, OK?	
	<i>Ahã.</i>
Então, pra elas, você acha que existe algum lucro em te dar esse crédito, esse valor pras tuas compras?	
	<i>É. Daí nesse caso sim, né. Se é uma coisa, assim, mais cara, acho que vejo o lucro. Só que daí tem também, tem que resolver tudo dentro do prazo.</i>
Pra você daí, né?	
	<i>Isso pra mim.</i>
Mas pra financiadora você acha que, pra elas, há mais prejuízo, benefício ou fica tudo na mesma quando você usa o cartão de crédito?	
	<i>Acho que é mais benefício.</i>
Sempre?	
	<i>Porque elas sabem que vão ter aquele dinheirinho, certinho, todo o mês. E quando eles não vão ter aquele dinheirinho certinho, pode vim a mais.</i>
E quando não vem nunca? Quando a pessoa é inadimplente, né? Deixa o nome sujar e depois espera limpar, há prejuízo ou benefício pra financiadora, ou fica tudo na mesma?	
	<i>Aí eu acho que deve ficar na mesma porque a financiadora pode processar a pessoa, né? Daí a pessoa se obriga a pagar de</i>

	<i>qualquer jeito ou, ou paga ou fica com o nome sujo. Daí não pode comprar outras coisas que você queira depois.</i>
E como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer créditos aos usuários de cartão?	
	<i>Hã. Não sei responder isso.</i>
De onde que você acha que vem o dinheiro pra ela te dar esse crédito, pra você fazer as compras na loja e ficar devendo pra ela? Pra financiadora.	
	<i>É que daí a loja já é antiga, já deve ter bastante dinheiro, né, então, eu acho que é deles mesmo.</i>
No caso do cartão da loja?	
	<i>Isso. Deve ser da própria loja.</i>
Então as lojas novas não teriam condições de fazer financiamento, cartão?	
	<i>Talvez tenham um certo limite que, sei lá, alguém impõem e daí eles podem usufruir todo esse limite pra fazer crédito.</i>
E quando esse cartão não é da loja, é um cartão do banco, por exemplo, da onde você acha que vem o capital pra fornecer esse crédito?	
	<i>Ah, daí seria do banco mesmo.</i>
E da onde o banco obtém capital? Você saberia dizer?	
	<i>Não. Eu não sei dizer. Ah! Deve ser do nosso bolso, né? Pegar os, alguns por cento do nosso bolso e empregar esse capital.</i>
Como é que é? Desculpe, eu não entendi?	
	<i>Devem pegar algum, algum dinheiro do nosso bolso. Que nem, centavo de cada pessoa já dá um certo dinheiro.</i>
Na fatura?	
	<i>Daí, eles pegam esse dinheiro.</i>
Na fatura, você diz?	
	<i>Isso.</i>
E se algum amigo seu dissesse que está pensando em obter um cartão de crédito, você o incentivaria ou não?	
	<i>[demora em responder]</i>
Um amigo ou amiga...	
	<i>Não.</i>
Não. Por quê?	
	<i>Na verdade não. Eu já, já... Um amigo meu já quis fazer e eu falei que não, porque depois daí fica complicado de pagar. Só que, mas daí eu dei as duas opções, né? Que tem o ruim de pagar depois, mas também tem aquele, o lado bom, que você</i>

	<i>pode comprar o que você quer na hora e ir pagando com o tempo, né? Eu deixei na escolha dele. Eu não gosto de ficar na, botando, você tem que fazer isso, isso e isso.</i>
E ele adquiriu o cartão?	
	<i>Não sei. Que daí eu nunca mais fiquei sabendo.</i>
Em algum momento você esteve ou tem alguma dívida no cartão que você não conseguiu pagar na data prevista?	
	<i>Não. Nenhuma.</i>
Nunca?	
	<i>Não.</i>
É que uma pessoa que eu entrevistei antes, né? Ela me disse que possuir cartão é vantajoso, só vantajoso. Que a pessoa pode fazer as compras sem ter dinheiro, leva o produto na hora e paga depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento a vista, sem juros. Você concorda?	
	<i>[demora em responder] Depende do lugar. Dependendo do lugar é sem juros, daí sim vale à pena. Vai pagando parceladinho e tal. Mas tem lugar que pode falar que não tem juro, mas acrescenta ali uma porcentagem de juros. Aí não compensa. Porque se você tivesse o dinheiro à vista, sairia por um valor e a prazo sairia bem a mais do que o valor.</i>
Daí não compensa usar o cartão?	
	<i>Daí não compensa.</i>
Mesmo que a pessoa não tenha o dinheiro e precise, no momento, daquele produto?	
	<i>Não. Precisando daí já é outra coisa, né? Daí se precisa, tem que comprar. Não importa o que aconteça depois, tem que comprar.</i>
É que outra pessoa que eu entrevistei antes disse que só utiliza o cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e o limite porque têm a ganhar com isso.	
	<i>Uhum.</i>
Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda?	
	<i>Concordo.</i>
Por quê?	
	<i>Concordo porque, de certa forma, eu tô usando o cartão deles, então eles tão ganhando.</i>

Não. Mas mesmo que você não use, ou que você use e pague sempre em dia...	
	<i>Ah não. Daí se você não usa, eles não têm dinheiro porque você não fez nenhuma compra. Não tem nada.</i>
Fora o que vem debitado na fatura, as financiadoras cobram alguma outra taxa pelo cartão de crédito?	
	<i>[demora em responder] Humm, não. Que o do banco que eu tenho é... Só cobra a manutenção, seria do banco mesmo, mas fora isso, não pago nada.</i>
Nenhuma?	
	<i>Nenhuma.</i>
Então ta. Muito obrigada.	
	<i>De nada.</i>

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 31/11/2010 Data da transcrição: 04/12/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: ANDRESSA Idade: 20 anos Data de nascimento: 17/04/1990 Formação: Ensino Médio Profissão: Secretária
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Um.</i>
É cartão de banco ou de loja? Como você obteve seu cartão de crédito?	
	<i>Pela loja.</i>
Pela loja? Você solicitou ou foi oferecido a você?	
	<i>Eu solicitei.</i>
E você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	<i>Depende. Se der pra fazer sem juro, no crédito, se não, no débito.</i>
A diferença, pra você, é o preço?	
	<i>É.</i>
Então, você acha que existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo?	
	<i>Às vezes, sim.</i>
Quando, por exemplo?	
	<i>Ah, tem lojas que se vai comprar, fazem 10 vezes lá, o juro vai 300, 400 reais então é mais fácil você fazer sem, em pouca, menos vezes, tem lojas que fazem em 10 vezes o mesmo valor, então, às vezes, daí é vantagem.</i>
Você controla os valores debitados em sua fatura?	
	<i>Sim.</i>
Como?	
	<i>Anoto. Tenho uma agendinha.</i>

E você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>Não.</i>
Nunca?	
	<i>Nunca.</i>
E como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes?	
	<i>Na casa lotérica.</i>
Valor integral, parcial...?	
	<i>Integral.</i>
Integral, por quê?	
	<i>Porque senão depois o juro é um absurdo, né?</i>
Você já pagou alguma vez o valor parcial?	
	<i>Já.</i>
E aí a cobrança foi...	
	<i>Nossa!!! O juro vai lá em cima.</i>
Então, pra você não vale a pena?	
	<i>Não vale a pena.</i>
E se você não pagar a fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor? Você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>Ganhando. Porque o valor do juro vai pra ela, né?</i>
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral? A financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual?	
	<i>Ganhando, de certa forma, né? Porque a gente tá usando o serviço deles... Ganhando assim, de certa forma, por que eles tão cobrando por aquele serviço, né? Que é o cartão de crédito. A facilidade de você poder comprar quando você não tem dinheiro.</i>
E você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>[demora em responder] Pra parar de correr juros?</i>
O valor mínimo...	
	<i>Porque se você paga ele não corre mais juros, né? Ele vem o mesmo valor na próxima fatura.</i>
O valor mínimo da fatura... Se você pagar só o valor mínimo da fatura, não o valor total? Você falou que você paga suas faturas no valor integral...	
	<i>Integral?</i>
Mas se você pagar só o mínimo ou... Na tua fatura vem, assim, pagamento mínimo?	
	<i>Vem. Ahã!</i>
Como você acha que a financiadora	

estipula esse valor mínimo e por que você acha que ela estipula esse mínimo?	
	<i>Não sei. Acho que pra você, como é que se diz? Ficar ali com ela. Você vai pagando o mínimo, o mínimo, pra poder usar o cartão de novo, no caso, né?</i>
E pra você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Sim. Pois se você pagar integral, tranquilo. Pagou o mínimo, mês que vem você vai pagar mais, né? Se não pagar, ai vai perder o cartão, né?</i>
Perde o cartão se não pagar? É essa a diferença?	
	<i>É.</i>
O que você entende por limite de crédito?	
	<i>[demora em responder] Um valor estipulado lá pra você gastar.</i>
Estipulado por quem?	
	<i>Pela empresa de crédito.</i>
Não precisa dizer valor, mas você tem limite de crédito no teu cartão?	
	<i>Sim.</i>
Você sabe o valor?	
	<i>Sei.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	
	<i>Pra você não exceder. Tipo, eles fazem de acordo com o teu holerite. Aí você ganha tanto, não pode, também, gastar um absurdo, né?</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão?	
	<i>Total, não.</i>
Como que você costuma utilizar o limite?	
	<i>Não, eu utilizo, depende do... Porque o meu limite é maior do que o que eu ganho. Então, eu uso de acordo com as despesas de casa, na verdade, né?</i>
Por que o teu limite é maior do que o que você ganha se, conforme você disse, ele é baseado no holerite?	
	<i>Conforme os anos eles vão aumentando sem você pedir.</i>
E o salário...?	
	<i>Não. [risos]</i>
E você pode pedir para baixarem o teu limite?	
	<i>Pode. Ahã.</i>
E se você quiser aumentar o limite, você sabe o que você precisa fazer?	
	<i>Você pode pedir, mas eles fazem uma outra</i>

	<i>aprovação. Pedem teu holerite de novo pra ver se aumentou o teu salário, você pode subir.</i>
E se você pedisse agora, levasse teu holerite pra eles, iria manter esse limite que você tem, aumentaria ou iriam reduzir?	
	<i>Mantém o que tem.</i>
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Acho que é desvantagem, porque você acaba comprando tudo o que você vê pela frente. [risos]</i>
E daí...?	
	<i>Daí, depois pra você pagar, você se ferra, né?</i>
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão?	
	<i>Cobra.</i>
Quais?	
	<i>É... Eles fazem lá um valor de vinte e pouco reais em quatro vezes. Então não é todo mês que eles cobram. Mas eles põem uma taxa lá de manutenção que vem 4,90 descontado, automaticamente, na fatura.</i>
Tem mais alguma?	
	<i>Não.</i>
E se você não utiliza, eles cobram alguma taxa?	
	<i>Não.</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Benefícios.</i>
Por quê?	
	<i>Porque, geralmente, você tem aquela parcelinha lá: "não, essa parcelinha eu posso pagar". Agora se você for comprar, o valor à vista do que você pretende comprar, às vezes, você não tem, né?</i>
E você não pode poupar e depois comprar à vista?	
	<i>É. [risos] Difícil. [mais risos]</i>
Por que é difícil?	
	<i>Há, sei lá. Você guardar dinheiro não é sempre assim, né? Ah vou guardar esse aqui pra mim comprar aquilo de lá...</i>
É mais difícil que pagar a fatura?	
	<i>É mais fácil pagar a fatura.</i>
E por que você acha mais fácil pagar a fatura que guardar o dinheiro e comprar à vista?	

	<i>Porque você quer aquilo ali na hora. Eu quero já. [risos]</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito?	
	<i>Eu não sei. Acho que fica tudo na mesma. Porque... Ou benefícios, né? Porque ela é uma empresa, então ela está cobrando aquilo ali. Porque das lojas elas devem ganhar alguma coisa, né? Em cima, né? Então... Benefícios, né? Eu acho.</i>
Mas você falou que teu cartão é de uma loja.	
	<i>É de uma loja.</i>
Então a loja cobra dela mesma pra ter o cartão?	
	<i>É porque... É assim, eles... É da C&A, então, o Ibi é a financiadora de crédito da C&A. Então, é pelo Ibil, entendeu? Mas não é um banco, né? É uma financiadora.</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Cobrando das lojas, no caso, pra obter essa maquininha, que eles... Que não é barato, né? E eles têm um valor lá por mês que eles têm que pagar mesmo se utilizar ou não, o serviço deles.</i>
Então a loja paga pra ter a máquina? E ela dá o cartão pra você? E cobra a manutenção?	
	<i>Ahã. Isso.</i>
Quando você faz a compra na loja, compra parcelado, a loja recebe quando o dinheiro, da compra que você fez?	
	<i>Na hora.</i>
Na hora? De quem ela recebe esse dinheiro?	
	<i>Do banco. Da financiadora.</i>
De onde a financiadora consegue o dinheiro pra pagar a loja?	
	<i>Não sei. Acho que ela vem acumulando. Sei lá.</i>
Se uma amiga lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você a incentivaria ou não?	
	<i>O que eu tenho, não. Eu acho que ela é, poucas lojas que aceitam, mas tem bancos que são bons assim, esse é bem, não é qualquer loja que aceita né?</i>
Então, você aconselharia?	
	<i>Aconselharia sim. Sabendo usar, não tem</i>

	<i>problema.</i>
O que é saber usar?	
	<i>Controlar, né? Não exceder o limite, não: "ah, eu tenho tanto de limite, eu vou lá e eu vou gastar tanto". Saber também, quanto que você pode pagar, né?</i>
É que uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda?	
	<i>Concordo.</i>
Mesmo que você não use?	
	<i>Porque não é só de mim que ela ta ganhando, né? De todo mundo que adquire cartão de crédito.</i>
Outra pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda?	
	<i>Sim.</i>
Por quê?	
	<i>Porque ela ta parcelando pelo, que nem eu falei no começo, que, o valor sem juros, né? Então você leva aquilo ali, você vai esta utilizando e vai estar pagando em pequenas parcelas, né? O valor sem juros. Isso se a loja realmente oferecer o valor sem juros, né?</i>
Como você faz pra saber se o valor tem juros ou não?	
	<i>Daí você tem que confiar na loja. Você tem que achar que aquilo ali é barato ou não, ou caro, sei lá.</i>
Você não questiona o vendedor?	
	<i>Porque geralmente eles falam, né? À vista é tanto, a prazo é tanto, né?</i>
Nessas situações você pergunta se tem desconto à vista? Você faz essa pergunta?	
	<i>Faço. Faço pra você saber se tem desconto, mesmo no valor parcelado, ou não, né?</i>
E normalmente tem?	
	<i>Normalmente tem.</i>
Então é isso. Muito obrigada pela sua participação.	

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 01/12/2010 Data da transcrição: 09/12/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: CÉLIO Idade: 40 anos Data de nascimento: 23/11/1970 Formação: Ensino Médio Profissão: Assistente de Produção
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	[demora a responder] Uns oito, nove.
E como você obteve seus cartões de crédito?	
	Alguns eu pedi na loja e alguns me ofereceram na rua ou ligaram em casa.
E você utiliza todos?	
	Todos.
Como você costuma fazer suas compras, no débito ou crédito do cartão?	
	Débito nos dois que é no débito e o resto é tudo no crédito.
Como assim?	
	De que forma que eu uso no crédito? Parcelado, né?
Por que você prefere utilizar o crédito parcelado?	
	Na verdade, eu tenho os cartões aí, por causa da minha família, né? E é tudo com eles. Eles vêm aqui, eu vou lá e vou [gesticula como se estivesse passando o cartão na máquina]. Eles não têm como... Não têm cartão... Não têm como... Daí eu tenho os cartões por causa deles.
Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo?	
	Dependendo da loja tem.
Você controla os valores debitados em sua fatura?	
	Todos.
Como você controla?	
	É com a Dona Marta, né? A Marta que faz isso. A minha patroa, né? A esposa.
A esposa?	
	É. A esposa.
E você sabe como é feito esse controle?	
	[demora em responder] Não. Bem certinho, não.
Antes de chegar a fatura ou só quando chega a fatura...?	
	Não. Antes de chegar a fatura já. Isso com certeza.
E você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	Já. Já.
É? E o que aconteceu?	

	<i>A gente liga pra empresa que... Qual... Qual bandeira for, né? Explica a situação, eles reembolsam ou... Por aí.</i>
Sem problema?	
	<i>Sem problema.</i>
E como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes?	
	<i>Eu tenho pagado, pelo menos, é... O que é meu, eu pago, o que vem ali eu pago à vista. É, com 30 dias, né? Quando é do pessoal eu pago o mínimo deles. É, o mínimo do cartão, mas é dividido entre eles, né?</i>
Como que vocês fazem?	
	<i>Digamos: tem três pessoas usando o mesmo cartão, daí um paga 80, outro paga 150, outro paga 40... É assim que eu pago. Daí dá o mínimo ali. Daí cada um paga o mínimo. Daí cada um dá um pouco e paga o mínimo.</i>
E o restante da fatura?	
	<i>Vai ficando, né? Vai ficando.</i>
E quem paga...?	
	<i>Eles mesmo vão pagando.</i>
E tem alguma taxa, juro...?	
	<i>Não. Não. Se tiver eles me pagam. Se a empresa cobrar alguma coisa a mais eles pagam. Entendeu?</i>
Então você nunca pagou a fatura no valor integral?	
	<i>As minhas sim. As que eu uso minha, pra mim, sim.</i>
Você usa uns cartões só pra você e outros a família divide?	
	<i>É. Exatamente.</i>
E se você não pagar a fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor? Você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>Pra mim ela sai perdendo. Porque eu tô pagando um preço X, certo? Digamos, em 2, 3 vezes e ela repassa o dinheiro quase à vista pra outra empresa, não é isso? Então, tudo bem que ele paga um jurinho lá. Não. Na verdade, acho que ela não perde não, a financiadora, não.</i>
Fica na mesma?	
	<i>É. Fica na mesma. Acho que ela até ganha, até.</i>
Por quê?	
	<i>Porque quem paga... Quem tá... A loja que passa o cartão, ela tem que pagar. Mesmo recebendo à vista ou parcelado, né? Então,</i>

	<i>eu acho que ela ta pagando já a porcentagem do cartão, do juro.</i>
Quem paga quem?	
	<i>Quem paga é a loja que paga pro cartão. Eu saio beneficiado nessa parte aí.</i>
Você tira o produto da loja...?	
	<i>Tiro.</i>
...e vai pagar depois...?	
	<i>É.</i>
Quem paga a loja?	
	<i>Quem paga a loja é o cartão.</i>
Como?	
	<i>Então, se eu não me engano funciona dessa forma, não tenho certeza: a... 40 dias, 50 dias pra pagar pra loja, né? Se o cara faz em três vezes, acho que foi em três vezes. Se for à vista... [pensa em silêncio por um instante] Também um tempo pra receber, a loja.</i>
E se você não pagar a sua fatura? Quem pagará a loja?	
	<i>Quem paga a loja é o cartão, né?</i>
Daí eles saem ganhando, perdendo ou...?	
	<i>Sai perdendo.</i>
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral? A financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual?	
	<i>Se eu pagar em dia o cartão?</i>
E no valor integral. Pagar tudo e pagar em dia.	
	<i>Quem ganha é o cartão.</i>
Por quê?	
	<i>Ta recebendo dinheiro à vista e passou o dinheiro pra frente com juro, né? Que ela cobra uma porcentagem dela. Quem ganha nisso aí é o cartão.</i>
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>Não.</i>
Nem ideia?	
	<i>Não tenho a mínima ideia.</i>
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Eu prefiro pagar no... Se tiver que pagar à vista, tudo bem. Se tiver que pagar o mínimo, tudo bem. Mas não pagar com juro, né? Eu vou estar pagando a mais. Vou ter aquele juro depois no cartão.</i>
E quando paga o mínimo não vem juro na	

próxima fatura?	
	<i>Pra mim, não.</i>
E tem alguma diferença entre você pagar o mínimo e não pagar nada na fatura?	
	<i>Se tem alguma diferença? Sim.</i>
Qual?	
	<i>Se não pagar nada eu to atrasando. Não é isso? Então, daí vai ter juro no próximo mês?</i>
O que você entende por limite de crédito?	
	<i>Limite? Então, digamos, acho que eles veem quanto que eu ganho e me dão o limite de cartão.</i>
E os teus cartões, têm todos o mesmo valor de limite?	
	<i>Não. Tem cartões que até que eu peço pra baixar um pouco o limite, mas... Como eu rodo demais, eles aumentam automaticamente isso aí.</i>
E pra aumentar o limite, você pode pedir também? Quem estipula o limite? Você ou a financiadora?	
	<i>Eu já pedi aumento de limite uma vez. Na loja. Do cartão. Do cartão, eu pedi limite uma vez.</i>
Teus cartões são um pouco de loja um pouco de conta bancária...?	
	<i>Ahã.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	
	<i>Limite? Você vai estar gastando, né? Quanto mais você gastar, mais ela ganha.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão? Dos cartões, no caso.	
	<i>Não.</i>
Quantos cartões são de loja e quantos são da conta?	
	<i>De loja...? De loja eu tenho mais ainda.</i>
Ah. Esses oito são todos de banco?	
	<i>Sim.</i>
E você tem mais os cartões de loja?	
	<i>Tenho. De loja eu tenho bastante.</i>
E você costuma utilizar o limite dos cartões?	
	<i>Não.</i>
Nunca?	
	<i>Pra mim, não. Quando eu uso na família, daí sim. Às vezes, até tem horas que eu tenho que pedir pra aumentar o limite. E aumentam.</i>
É só pedir?	
	<i>É.</i>
Você acha que existe vantagem ou	

desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Vantagem e desvantagem? Se eu usar o limite?</i>
É. É você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Depende do que você ta comprando.</i>
O que seria mais vantajoso, ou não?	
	<i>Quando estiver precisando de uma coisa e não tem como comprar e o cartão faz essa... Ele facilita... Acho que pra mim é vantagem. Mesmo pagando uma coisa a mais. Acho que é vantagem.</i>
E quando seria desvantagem?	
	<i>Desvantagem? Boa pergunta. [pensa em silêncio por um instante] A desvantagem aí...? [pensa em silêncio por um instante] Boa essa pergunta aí.</i>
Tem desvantagem?	
	<i>Talvez não tenha.</i>
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão?	
	<i>Os cartões que eu tenho, não.</i>
Nenhuma taxa?	
	[sinal negativo com a cabeça]
Por que eles não cobram taxas? Você sabe?	
	<i>Talvez pra manter o cliente com o cartão, né?</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Pra mim há benefícios.</i>
Por quê?	
	<i>Porque... São vários motivos, mas um é o seguinte, eu não uso dinheiro, né? Tudo com cartão. O cartão, se tiver na mão, você gasta, você paga. Se você não tiver aquilo não, não é um gasto, né? Dinheiro não uso mesmo.</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito?	
	<i>Ah. Ela tem benefícios.</i>
Por quê?	
	<i>Ela ta ganhando. Você vai pagar...</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Ah. Daí eu já... Eu acho que... Eu acho...</i>

	<i>Como que eu posso dizer pra você? O pessoal vai passando o cartão e vai entrando dinheiro. São vários, muitos cartões. É muita gente. Quanto mais cartões na rua tiver, mais dinheiro vai entrar. E assim, eu acho, que vai tendo o giro.</i>
Mas de onde entra o dinheiro?	
	<i>O dinheiro da empresa de cartão? Da onde que entra? Sem ser isso aí, eu não sei.</i>
Você disse: quanto mais cartões têm na rua, mais dinheiro entra. Como que esse dinheiro entra?	
	<i>A pessoa vai pagando, né?</i>
Mas a empresa de cartão não tem que pagar a loja?	
	<i>Tem que pagar a loja.</i>
De onde ela obtém capital pra fazer esse pagamento? Te dar esse crédito? E se você não pagar?	
	<i>Como... Não sei quantos milhões de cartões têm, eu acho que dinheiro entra, né?</i>
Se um amigo lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o incentivaria ou não? Ou um parente, no caso.	
	<i>Então... Se souber controlar o cartão, eu mando fazer cartão. Pode mandar, pode pedir cartão que é uma boa. Sabendo ter controle. Se não tiver controle, não faça.</i>
O que seria controle, pra você?	
	<i>Não exceder o limite. Entendeu? Gastar mais do que você tem lá dentro.</i>
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda?	
	<i>Concordo.</i>
Por quê?	
	<i>Porque sim. Concordo sim.</i>
Outra pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento a vista, sem juros. Você concorda?	
	<i>Exatamente.</i>
Você concorda?	

	<i>Exatamente. Concordo.</i>
Concorda?	
	<i>Plenamente.</i>
Então, é isso. Obrigada.	
Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 05/11/2010 Data da transcrição: 29/11/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: CLAUDIO Idade: 40 anos Data de nascimento: 24/06/1970 Formação: Gestão de Recursos Humanos Profissão: Administrador
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Um.</i>
E como você obteve seu cartão de crédito?	
	<i>Quando eu abri minha conta no banco o cartão foi oferecido e eu aceitei.</i>
E quando você abriu a conta você já sabia que você iria receber um cartão ou não foi por isso que você abriu a conta?	
	<i>Não. Eu abri a conta porque eu precisava pra receber salário. Daí no momento da abertura é que me foi oferecido o cartão.</i>
De crédito?	
	<i>Exatamente. De crédito.</i>
E porque você aceitou o cartão de crédito?	
	<i>Eu aceitei porque era uma novidade e eu queria fazer um teste, ver se ia ser útil pra mim e também pro caso, do fato de que quando eu não tivesse dinheiro, eu poderia utilizar, né? Pra fazer compras.</i>
Há quanto tempo você tem cartão?	
	<i>Quanto tempo? Desde... 1998.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	<i>Geralmente eu faço no crédito.</i>
Por quê?	
	<i>Porque eu não tenho dinheiro. [risos]</i>
E existe alguma diferença em relação aos preços ao comprar à vista ou a prazo?	
	<i>É... Praticamente, não. Pelo cartão eu procuro comprar parcelado. Eu não compro quando o valor, ele tem o juro que vai além do preço a vista, né? Então, eu procuro sempre, quando é parcelado, comprar no mesmo valor que ta na etiqueta.</i>
[Entrevista brevemente interrompida pelo telefone]	
E você controla os valores debitados em sua fatura?	
	<i>Muito mal.</i>
Não? Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>[demora em responder] Não.</i>

Nunca?	
	<i>Não. Nunca.</i>
E você efetua o pagamento da fatura, na maioria das vezes, como?	
	<i>Débito em conta.</i>
Valor integral?	
	<i>A maioria das vezes, valor integral.</i>
Por quê?	
	<i>Porque eu tive experiências de quando eu não paguei o valor integral e, o juro... E gerou algumas taxas de juros que depois ficou ruim pra mim recuperar. E eu acabei perdendo. Então eu decidi que eu só ia comprar e pagar à vista, né? A fatura integral, né, no caso.</i>
E se você não pagar a sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor parcial, você acredita que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	
	<i>Sai ganhando.</i>
Por quê?	
	<i>Bastante. Eles ganham muito com a taxa de, é, do rotativo, né? Então, se eu não pagar certinho, eles sempre vão ta ganhando juros. Quando eu deixo pro mês seguinte, né?</i>
Se você pagar no mês seguinte. E se você não pagar no mês seguinte eles continuam ganhando?	
	<i>Continuam ganhando.</i>
Por quê?	
	<i>É uma bola de neve, né? Ele cresce cada vez mais. A dívida vai crescendo cada vez mais até que você não consegue recuperar.</i>
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo igual?	
	<i>Sai ganhando também. Eles não fazem pra perder.</i>
Por que você acha que eles sempre ganham, mesmo pagando em dia?	
	<i>Pagando em dia eles têm o dinheiro, eles têm o dinheiro no prazo correto que eles podem investir, usar pra outras coisas, né? E quando você não paga em dia, eles ganham mais ainda, né? Porque dão, vão ganhar, além do que eles já ganham, vão ganhar o teu juro, né?</i>
E você saberia dizer como e por que as financiadoras estipulam um valor mínimo para o pagamento das faturas?	
	<i>[demora em responder] Não sei dizer.</i>

Por que tem um valor mínimo pra você pagar? Por que você não poderia deixar de pagar a fatura toda?	
	[demora em responder] <i>Não. Eu não sei exatamente explicar isso.</i>
E pra você existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Pode repetir?</i>
E pra você existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento? Porque até agora a gente viu quais seriam os prejuízos ou os benefícios pro banco, né? Pras instituições financeiras. Pra você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou, simplesmente, não pagar a fatura no dia do vencimento?	
	<i>É. Pra mim, eu, eu prefiro pagar o valor integral, né? Quando eu pago o valor mínimo dá a impressão que é um dinheiro perdido, né, que você acaba tendo aquele juro, e vai acabar pagando de volta, então, eu prefiro pagar sempre o valor mínimo. Eu acredito que tenha uma grande diferença.</i>
E entre pagar o valo mínimo ou não pagar nada existe alguma diferença pra você?	
	<i>O mínimo, eu... O sistema que eu estou usando ultimamente, eu não pago o valor mínimo, só o valor integral.</i>
Por causa do débito, né?	
	<i>É. No débito.</i>
Mas você acredita que teria alguma diferença entre você não pagar nada ou você pagar só o mínimo?	
	<i>Eu creio que pagar o mínimo não vai resolver muita coisa.</i>
Tanto faz?	
	<i>Tanto faz pra mim.</i>
E o que você entende por limite de crédito?	
	<i>Limite é até quanto eu posso gastar.</i>
E por que você acha que a financiadora fornece esse limite?	
	<i>Fornece o limite, é... Eu acredito que no, no princípio é pra, pra que você tenha um controle, né? Pra que você não se torne, também, inadimplente, né? Pra que você saiba exatamente quanto você pode gastar e siga aquele valor e, quando uma pessoa ultrapassa muito ela acaba não conseguindo pagar e cresce o número de inadimplência. Eu acredito que é por isso.</i>

E seria prejudicial pra financiadora ou pra você, a inadimplência?	
	<i>Pra financiadora eu acredito que, que pra eles até é bom que tenha inadimplência porque eles ganham com isso, né? Ganham com juros, com juros e com negociações. Desde que essa inadimplência, é [risos] não seja total, se não, por um lado também, eles vão perder alguma coisa, né?</i>
Como assim inadimplência total?	
	<i>Total que eu digo é assim: eu paro de pagar, atraso dois meses e pago, atraso três meses, pago, mas, de repente, eu não pago mais, né? Nunca mais pago, daí, eu acredito que eles vão ter que contar com o serviço de uma empresa que vai fazer essa cobrança e eles vão perder um pouco desse valor.</i>
E receberão sempre?	
	<i>É... Eles sempre vão receber de alguma maneira, né? [risos]</i>
E você costuma utilizar o limite do teu cartão?	
	<i>Não. Nunca utilizo o limite total.</i>
Total? Mas parcial usa?	
	<i>Uso o limite parcial.</i>
Quando? Em que situações usa o limite?	
	<i>Como?</i>
Em que situações...?	
	<i>Ah. Ta. Ta. Eu não tinha entendido a pergunta. Não utilizo o limite.</i>
O que você tinha entendido?	
	<i>Eu tinha entendido que o limite que eu tenho pra gastar é do meu crédito, né? Não a mais do que isso, né?</i>
E você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Desvantagem.</i>
Por quê?	
	<i>Porque eu vou pagar juros. Eu vou ter uma despesa maior e fico com uma falsa impressão de que eu tenho um dinheiro a mais, mas eu não tenho, realmente, né? Então, vai ser um prejuízo.</i>
No caso, como você falou, o cartão é pra quando você não tem dinheiro pra comprar na hora, né?	
	<i>Isso.</i>
Não seria uma vantagem daí você ter um limite, usar o limite?	
	<i>Acredito que não.</i>
E além do valor das compras, a	

financiadora cobra alguma taxa pela utilização e manutenção do cartão?	
	<i>Sim. Tem a taxa de anuidade.</i>
Mais alguma?	
	<i>Não. Só essa, mesmo.</i>
E como você vê o uso do cartão de crédito? Pra você é mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Pra mim há benefícios.</i>
[entrevista interrompida pelo telefone]	
Pra você há mais benefícios por quê?	
	<i>Porque geralmente eu, eu não tenho dinheiro, né? [risos] Então, é, já me quebrou muitos galhos, né, quando eu precisei em emergências, é... Principalmente em mercado e remédio. Remédios, né? Farmácia e tal. Então, pra mim sempre foi útil. Benefícios. E, como eu tenho esse, essa prática de, de procurar o valor, né, que vai sair igual o valor à vista, que tá na etiqueta, né, parcelado, então, eu acredito que pra mim está sendo legal. Eu só perco um pouco porque eu, daí, eu não tenho aqueles descontos, né, tipo que você ganha quando você tem um pagamento em dinheiro, né? Você tem algumas taxas, em farmácias, principalmente... E com isso eu deixo de ter, né?</i>
Em algum momento há diferença de preços?	
	<i>Isso.</i>
Entre compra à vista ou...	
	<i>Exatamente. Mas por outro lado, pra mim tem tido benefícios.</i>
E pra financiadora, você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza o cartão de crédito?	
	<i>Com certeza, é mais lucro, né, mais benefício.</i>
[entrevista interrompida pelo telefone]	
Pra financiadora há mais benefícios por quê?	
	<i>É... É. Repita.</i>
Pra financiadora, você acha que há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma quando você utiliza o cartão de crédito?	
	<i>Mais benefícios. Mais benefícios porque ela, ela... Ela ganha, né? Do contrato que ele tem com as lojas, né? As lojas que utilizam a máquina de cartão, elas pagam, né? Uma taxa, em cima do que elas vendem e ganha também de mim, quando eu atraso, né?</i>

	<i>Então, pra ela é só benefício.</i>
E como que você acredita que as financiadoras obtêm o capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Eu acho que eles conseguem em, talvez uma espécie de um capital rotativo, né? Ou seja, tira de um e usa pra ganhar dinheiro de outro, né? Eles devem ter começado com um investimento mínimo ali, pra fornecer os créditos, e daí eles vão ganhando com aquilo que eles vão arrecadando de juros, de taxas que eles cobram das lojas, que eles ganham das pessoas que atrasam e isso vai gerando cada vez mais capital, né?</i>
E quando há inadimplência, de onde vem o capital pra cobrir essa inadimplência, no caso, o não pagamento da fatura, como você relatou anteriormente?	
	<i>Vem dos clientes que pagam em dia, vem do que eles recebem das lojas, é, seguradoras...</i>
E se um amigo seu, ou amiga, lhe dissesse que esta pensando em obter um cartão de crédito você o incentivaria ou não?	
	<i>Eu não desaprovava e nem incentivaria, mas falaria: se você conseguir um cartão de crédito nunca use além do que você pode e evite deixar de um mês para outro.</i>
Você já teve algum problema com relação ao pagamento das faturas?	
	<i>Já. Várias vezes.</i>
E você abriria mão do cartão de crédito hoje?	
	<i>Não. Hoje não.</i>
É que eu entrevistei uma pessoa anteriormente que disse que só utiliza o cartão em caso de extrema necessidade e afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque elas têm a ganhar com isso, mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre, você concorda?	
	<i>Concordo.</i>
Por quê?	
	<i>Concordo. É. Ela de todo jeito ta ganhando, né. Se você paga em dia ela ganha porque o negócio já foi feito pra ter lucro, né? Se você não paga em dia ela ganha com o que você paga de juros, de acréscimos. Então, eu concordo sim.</i>
Porque outra pessoa afirmou que possuir cartão de crédito só é vantajoso, a pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar	

o produto na hora e só pagar depois, e ainda sai no lucro, porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista e sem juros. Você concorda?	
	<i>Concordo em partes, porque... Pelo fato de parcelar ele é mais prático, né? Quando você, por exemplo, vai abrir um, vai fazer uma compra a crédito, que você precisa de uma financiadora, pelo antigo carnê, né? Que falavam, eu acredito que era bem mais delicado, burocrático, bem mais complicado de fazer, né? Você pagava um juro ainda maior.</i>
O juro era maior, na época?	
	<i>Ainda maior, o juro. Ainda hoje é um juro, é bem maior quando você faz por uma financiadora, através do carnê. E pelo cartão, ele tem algumas vantagens. É, o problema é que algumas pessoas não sabem utilizar, né? Esse que é o grande problema do cartão.</i>
Você já aprendeu a utilizar o seu?	
	<i>O meu eu aprendi a utilizar. É, no começo eu sofri um pouco, mas agora já aprendi. [risos]</i>
Então, é isso. Muito obrigada.	
	<i>De nada.</i>

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 07/12/2010 Data da transcrição: 09/12/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: BERENICE Idade: 40 anos Data de nascimento: 03/02/1970 Formação: Ensino Médio Profissão: Securitária
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	Três.
E como você obteve seus cartões de crédito?	
	Através do banco.
Você solicitou?	
	Eu tenho conta corrente em dois bancos, e... Me foram oferecidos e eu aceitei.
E o terceiro?	
	São dois de um banco e um de outro banco.
Por que dois cartões do mesmo banco?	
	É que são bandeiras diferentes. Um é VISA e o outro é MASTERCARD.
E você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	Eu utilizo o, o cartão de crédito, eu utilizo somente crédito. As contas de débito eu faço no cartão de débito do banco.
E por que você costuma utilizar o cartão, principalmente, no crédito?	
	Porque me traz algumas vantagens como prazo de pagamento. Você... É a facilidade, né, de aceitação na, em todos os lugares que você vai... O fato de não precisar andar com o dinheiro... Enfim, sabendo administrar, você quitando o valor integral da fatura, você obtém benefícios.
Porque é melhor andar com o cartão do que com o dinheiro?	
	Ah. Eu acho que é uma questão de segurança. Uma questão de segurança. E de hábito também, de ficar indo ao banco, de sacar dinheiro, e tudo mais. Eu não tenho o hábito de andar com dinheiro. Sempre tô com, ou cartão de débito, ou cartão de crédito..
Você se sente mais segura com o cartão de crédito?	
	Sim.
E existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo?	
	Ah. Com certeza. Eu acredito que sim, né? Sempre existe. Por mais que se diga que o, que o pagamento à vista, que o pagamento a prazo é o mesmo que o à vista, eu acredito que sim, até porque os cartões

	<i>cobram taxas e tudo mais, né? Eu acredito que exista a vantagem de você comprar a vista sim.</i>
E mesmo assim você prefere comprar no crédito?	
	<i>Eu prefiro. Eu nem prefiro, às vezes é, é questão de conveniência, não sei. Eu prefiro comprar no cartão.</i>
Você controla os valores debitados em fatura?	
	<i>Da fatura do cartão de crédito?</i>
Sim.	
	<i>Controlo.</i>
Como?	
	<i>Eu verifico na minha conta corrente, nos bancos, nas duas contas correntes. E sempre verifico se o valor que existe está de acordo. E vou controlando o saldo também, do que eu tô gastando, né?</i>
Como que você faz esse controle?	
	<i>Eu entro na minha conta corrente. Tenho acesso à fatura detalhada do meu cartão, fatura parcial, então faço a consultas, vejo lá quanto eu gastei, né? Normalmente aparece lá logo depois que você faz a compra.</i>
E você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão?	
	<i>Não. Até agora, que eu tenha visto, não. Inclusive, eu já fiz compras que não me foram entregue, né? E eu solicitei o estorno do valor e fui prontamente atendida.</i>
E como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes?	
	<i>Valor integral.</i>
Por quê?	
	<i>Em função do juro absurdo que é cobrado se você acumular valor. Eu já caí nessa tentação, então hoje eu tenho bastante experiência.</i>
O que aconteceu?	
	<i>É. Ah. Eu fiz... Eu fui... Eu cheguei num ponto que eu fui pagando o valor mínimo de fatura e isso virou uma bola de neve, né? Daí eu, a hora que eu abri os olhos, a fatura tava grande, daí me ferrei, paguei as conta e daí já faz bastante tempo que eu quito o valor integral da fatura. Não pago o mínimo de forma alguma.</i>
E se você não pagar a sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor? Você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma?	

	<i>É óbvio que eles saem ganhando.</i>
Por quê?	
	<i>Eles cobram uns juros exorbitantes sobre o que, o saldo devedor.</i>
E se você pagar a fatura em dia ou no valor integral? A financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual?	
	<i>Não. Eles sempre saem ganhado, eles sempre é, eles cobram taxa de administração, eles cobram taxas de cobrança das lojas, é... Bom, se bem que... Deixa eu pensar melhor. Eles sempre ganham mais se você não pagar a fatura no valor integral. Na verdade é isso. Eles sempre ganham mais. Pra eles é vantagem se você não pagar integral. Eles vão cobrar juros sobre juros e juros. E é disso que as financeiras vivem, que os bancos vivem, né? É sempre vantajoso você estar com dívidas com eles, entendeu? Eles vão sempre te cobrando juros sobre juros, sobre juros e você vai pagando cada vez mais e ficando cada vez mais endividado.</i>
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	
	<i>Como eles estipulam o valor mínimo?</i>
Isto?	
	<i>Olha isso eu não sei te dizer não. [pensa por um instante] Sinceramente eu não sei de que forma. Eu acho que existe algum tipo de lei. Eu não sei como que é estipulado. Tem um percentual sobre a tua dívida, né? Mas eu não sei de que forma isso é feito não. Sinceramente.</i>
E por que eles estipulam esse valor mínimo? Você saberia dizer?	
	<i>[demora em responder] Não. Não sei te dizer.</i>
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Se existe essa diferença se eu não pagar?</i>
Sim.	
	<i>Sim. Sim existe porque eu vou acumulando dívida, né? Isso, conforme eu falei, se eu não pagar agora isso vira uma bola de neve, pra frente.</i>
Se você não pagar no vencimento ou pagar só o mínimo, existe alguma diferença?	
	<i>Sim. Lógico. Eu vou acumulando dívidas e eles vão cobrando juros, que eu acho um juro exorbitante, e se eu aplicasse esse</i>

	<i>dinheiro, por exemplo, os juros não seriam os mesmos. Eu receberia muito menos. Então é muito mais vantajoso e correto eu pagar o valor da fatura pra não pagar, até porque eu comprei, fiz uma compra pra não pagar juros, né?</i>
OK. Então existe uma diferença entre você pagar o valor integral ou não pagar. E existe diferença entre você pagar o valor mínimo ou simplesmente não pagar a fatura?	
	<i>Sim. Você tem que pagar. Porque se você não pagar o valor mínimo, você vai pagar... Eu acredito que seja um juro maior ainda, né? Além disso, você corre o risco de o teu nome ir pro SERASA, alguma coisa assim, porque é uma dívida que você tem.</i>
Certo.	
	<i>Eu acredito que seja isso, né?</i>
O que você entende por limite de crédito?	
	<i>O que eu entendo? É o valor estipulado, pela, pela bandeira do cartão, né? Que eu posso utilizar até esse valor nas minhas compras, né? Não significa necessariamente que eu tenha que utilizar esse valor. Eu vou ter que ver minhas possibilidades pra ver se eu, né, eu vou usar conforme essas necessidades.</i>
É estipulado pela financiadora? Você tem ideia de como é estipulado esse valor? É igual pra todos? Como funciona?	
	<i>Não, não. Geralmente eles fazem essa, inicial, quando você vai contratar o cartão, mediante a tua comprovação de renda, uma ficha cadastral. E, possivelmente, conforme você vai gastando e pagando em dia a tua fatura, é interessante pra eles aumentar o limite, porque muita gente que é compulsivo vai usando todo o limite de fatura, né? Quanto mais você usa, mais vantajoso é pra bandeira.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	
	<i>Acredito que não seja pra pessoa... Que seja pra que as pessoas não extrapolem. Pra existir um controle, pelo menos inicial, né, de gastos. É feito um estudo da tua renda e tudo mais. Eu acredito que seja um valor que eles acreditam que você possa arcar, né? Eu penso que é isso.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão?	
	<i>Não. Não. Nunca fiz isso.</i>
Nem parcialmente?	
	<i>Não. Nem parcialmente.</i>

Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito?	
	<i>Não. Eu não vejo nem vantagem, nem desvantagem. Porque assim eu, eu, acho que você tem que usar conforme a tua necessidade, entendeu? Se a pessoa não tem um controle, é vantajoso que ela tenha um limite [risos]. Pra ela ser brecada, mas se você tiver um controle sobre os seus gastos, não faz diferença.</i>
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão?	
	<i>Cobra anuidade.</i>
Mais alguma?	
	<i>Eu acredito que eles cobrem, cobrem do, do comerciante, né, que utiliza. Eles cobram uma taxa de administração, alguma coisa assim.</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Pra mim, benefícios.</i>
Por quê?	
	<i>Ah. Porque, eu não sei. Eu não costumo ter o dinheiro pra pagar mensalista. Eu não tenho muita disciplina em guardar o dinheiro, né? É uma questão de disciplina pessoal. Como eu não tenho... Eu compro e a fatura vem pra mim, pra eu pagar, então eu me sinto na obrigação de quitar aquilo, né? Então eu tenho, como eu te falei, tenho o controle sobre os meus gastos, né? Eu quito a fatura integral, então eu posso, posso... O correto seria eu guardar e pagar tudo à vista, né? Mas eu não tenho esse tipo de disciplina. Então é uma forma de eu, de eu me controlar com conta ou alguma coisa, não sei se é bem isso, mas eu utilizo muito bem, administro muito bem meu cartão, então eu acho que ele tem vantagens.</i>
Você é disciplinada com o uso do cartão?	
	<i>Sou. Hoje sou. Hoje sou. [risos] Mas já passei por períodos assim, que eu não fui. [risos]</i>
E o que aconteceu?	
	<i>Conforme eu falei no começo, extrapolei, acumulei débitos, paguei juros e tive muito prejuízo com isso. Então isso me ensinou a ter disciplina na utilização do cartão.</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica	

tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito?	
	<i>Eu não acredito que ela tenha prejuízo e que não tenha benefícios. É óbvio. Ninguém trabalha de graça, então, quanto mais eu utilizar mais eles ganham, né? Como eu te falei, eles cobram taxas, eles, é, é... Existem muitas pessoas que não pagam a fatura integral, eles ganham um absurdo de juros, né? Então, eu acredito que, quanto mais as pessoas... Se não essa briga... Se não tivessem, não tinha essa briga imensa pra que as pessoas fizessem cartão. Todo o dia, no teu telefone, é alguém ligando pra te oferecer.</i>
E você tem interesse em aceitar mais algum cartão?	
	<i>Não. De forma alguma.</i>
Por quê?	
	<i>Porque eu já tenho o suficiente. Inclusive, é, é, pra mim, até um dos cartões eu não pago anuidade e não utilizo. Mas é... Só tenho por... Não sei, é... Até preciso cancelar, mas é... Não, não utilizo. Duas bandeiras com... Pra mim é suficiente. Me atende muito bem.</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Através dos bancos, né? Que estão por trás.</i>
Como assim?	
	<i>Todas as bandeiras de cartão têm um banco que responde por trás, né? Eles acumulam capital em cima de cobrança de juros, em cima desse tipo de coisa. Eu acredito.</i>
Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não?	
	<i>Desde que ela fosse disciplinada com o pagamento de conta, sim. Até porque, hoje em dia, você tem, tem bastante benefício, até com milhas de viagens, esse tipo de coisa, né? Então, se você tiver, for uma pessoa extremamente disciplinada com o pagamento e gasto com teu cartão, eu acredito que ele te traga bastante benefício.</i>
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento a vista, sem juros. Você	

concorda?	
	<i>E. É uma dívida, né? É aquilo que eu te falei, né? Às vezes pra quem quer poupar e não tem dinheiro na hora, você não compra e não assume a dívida, né? Você vai poupar e comprar, quem sabe quando você conseguir juntar o dinheiro. Depende da pessoa. Acho que é muito relativo isso. Não acho que seja vantajoso pra todo mundo. Eu acho que depende da pessoa. Igual eu te falei, né? Quem utiliza cartão de crédito, disciplina é tudo. Porque você, sabendo administrar, ele traz benefícios sim, mas o correto, se a gente tivesse disciplina, era juntar o dinheiro e pagar. Se tivesse pra comprar, eu compraria, se eu não tivesse, ia juntar dinheiro pra poder comprar, né? Essa seria a forma correta, eu acredito.</i>
OK. Muito obrigada. Era só isso.	
	<i>De nada.</i>

Entrevistadora: Iarê Sandra Cooper Transcritora: Iarê Data da entrevista: 14/09/2010 Data da transcrição: 25/09/2010 Local: Curitiba	Nome do sujeito: BEATRIZ Idade: 40 anos Data de nascimento: 25/06/1970 Formação: Letras – Português Profissão: Securitária
Perguntas	Respostas
Quantos cartões de crédito você possui?	
	<i>Um.</i>
E como você obteve seu cartão de crédito?	
	<i>Através do banco... Da minha conta corrente...</i>
Você solicitou?	
	<i>Não. Me ofereceram...</i>
E você costuma utilizar seu cartão de crédito nas suas compras?	
	<i>Muito...</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou no crédito do cartão?	
	<i>Sempre que eu posso no crédito.</i>
Por quê? Existe alguma diferença em relação ao preço pra comprar à vista ou a prazo?	
	<i>Não... Não... Ele não cobra... Eu pago uma vez só no mês, né? Dependendo do dia da compra eu tenho até 40 dias pra pagar e acumulo milhas, que pra mim é fundamental, pagar no cartão por causa de milhas.</i>
É...	
	<i>Já que eu pago o mesmo preço.</i>
O mesmo preço que você pagaria em dinheiro?	

	<i>Uhum... Sim, sem nenhum acréscimo.</i>
E como você controla os valores debitados em sua fatura, se é que você controla?	
	<i>Eu anoto cada compra em um fichário, num relatório e daí eu vou controlando durante o mês, se eu já extrapolei, se eu devo parar, dar uma segurada...</i>
E você já teve alguma divergência com os valores anotados e com o que foi debitado em sua conta?	
	<i>Já, mas assim de centavos, mas eu percebo que sempre tem diferenças...</i>
Mas nunca questionou ou reclamou?	
	<i>Não, mas eu sempre percebo, porque como eu anoto até os centavos pra saber onde é a compra e tal, eu sempre vou checar na fatura é mais de uma assim, sempre tem diferença, mas como é centavos a gente não questiona, né?</i>
Deixou passar?	
	<i>É, por causa da perda de tempo, enfim...</i>
E como você efetua o pagamento de sua fatura na maioria das vezes?	
	<i>No débito em conta, automático...</i>
Paga o valor integral?	
	<i>Sim...</i>
Nunca pagou parcial ou ...	
	<i>Nunca...</i>
E se por acaso você não pagasse a fatura no dia do vencimento ou pagasse apenas um valor parcial, você acredita que a financiadora sairia ganhando, perdendo ou ficaria tudo na mesma pra eles?	
	<i>Sai ganhando por causa dos juros deles, são altíssimos...</i>
Você tem noção dos juros que você pagaria pelo atraso em conta?	
	<i>Em torno de 12%.</i>
E quando você paga suas faturas em dia e no valor integral, como você faz em débito, pra eles há vantagem, eles saem ganhando, perdendo ou fica tudo igual? Por quê?	
	<i>Não, nesse caso fica tudo igual, acho que eles ganham quando a gente paga o valor mínimo por que daí eles ganham na taxa de juros.</i>
Uhum... Se você pagar no dia eles não ganham nada?	
	<i>Eles ganham só a parte administrativa do cartão... Só a taxa de administração, né? Normal...</i>

E quem paga pra eles esse valor de taxa de administração?	
	<i>O comércio, não?</i>
O comércio? E você sabe dizer por que as financiadoras estipulam um valor mínimo pro pagamento das faturas?	
	<i>Ahhh... Não, não sei... Não sei por que é esse mínimo, mas é pra você não deixar de pagar integralmente, mas a dívida continua...</i>
Mas você não tem idéia do por que eles têm esse valor mínimo?	
	<i>Do mínimo? Não, porque poderia não pagar nada, né?</i>
Pois é...	
	<i>Não sei por que tem esse mínimo... O que é esse mínimo, esse percentual...</i>
Uhum... E pra você existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento?	
	<i>Não, pra mim só tem vantagem, se eu pagar no vencimento e integralmente, pra não pagar juros.</i>
Pra você não tem vantagem pagar atrasado?	
	<i>É... Não, nenhuma. Porque o juro é muito alto</i>
E o que você entende por limite de crédito?	
	<i>Limite de compra?</i>
O limite de crédito do cartão?	
	<i>Ah, do cartão? Eu acho que ele é muito alto em relação ao que você ganha. Se você pedir pra aumentar eles aumentam quanto você pedir, né? É... Eu sou controlável, gasto dentro do meu orçamento, mas o meu limite do cartão é 5 vezes mais do que eu ganho no mês, eu posso gastar ele todo e não pagar o cartão, né?</i>
Mas se você gastar o limite cinco vezes mais do que você ganha e não pagar, não seria lucrativo pra você?	
	<i>Não, seria lucrativo pra eles, né? Porque se eu não pagar eu vou pagar juros sobre todo esse montante.</i>
E por que você acha que eles oferecem esse limite?	
	<i>Pra me estimular a gastar mais.</i>
E... Bom... Você já disse que não costuma utilizar o limite do teu cartão, né?	
	<i>Não.</i>
E você acha que existe mais vantagem ou desvantagem na utilização do limite do	

cartão de crédito?	
	<i>Mais desvantagem, porque se eu gastar todo o limite já que é acima do que eu ganho, eu vou estar gastando mais do que eu devo.</i>
Mesmo pagando em dia?	
	<i>Eu pago em dia quando eu não gasto todo o limite porque daí eu gasto o que eu posso gastar. Se eu gastar todo o limite eu não vou poder pagar em dia porque eu vou estar extrapolando.</i>
Uhum... Você faz um controle entre tua receita e o que você gasta no cartão?	
	<i>Totalmente... Diariamente... Se eu gastar, fizer uma continha, no mesmo dia eu lanço nessa planilha e já vou fazendo uma soma pra eu não perder o controle.</i>
E além do valor das compras a financiadora cobra alguma taxa pra utilização e manutenção do cartão?	
	<i>Não, não tenho anuidade... Mas por causa da minha conta, porque é vinculada a uma conta que não tem anuidade.</i>
Nenhuma outra taxa você paga? Então, se você não utilizasse o cartão durante um mês ou dois, você não pagaria nada?	
	<i>Não, não pagaria nenhuma... Nenhuma taxa...</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Pra você é mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma?	
	<i>Não, pra mim é mais benefícios, porque eu tenho... eu posso programar que eu vou pagar numa única data tudo que eu consumi durante todo o mês, já que eu tenho o controle, então, né? Eu vou estar pagando na mesma data e eu entro no programa de milhas. Então, tudo que eu compro acaba se revertendo em um benefício pra mim, que seriam milhas. Eu acabo viajando uma vez por ano, praticamente de graça, por conta do uso do cartão, mas sem pagar anuidade ou qualquer taxa por isso.</i>
Então pra você só há benefícios em utilizar o cartão de crédito?	
	<i>Pra mim só, tanto que eu procuro pagar tudo no cartão pra concentrar numa conta só.</i>
E como você acha que as financiadoras obtêm capital pra oferecer crédito aos usuários de cartão?	
	<i>Como elas obtêm capital?</i>
Isso.	

	<i>Bom, são empresas financeiras, né?</i>
Mas da onde vem o dinheiro pra fazer o financiamento das suas compras no mercado?	
	<i>Não sei.</i>
E pra financiadora, você acha que ela tem mais prejuízos, mais benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza o cartão de crédito?	
	<i>Oh, elas têm benefícios, elas ganham a taxa de administração, ganham em juros se eu não pagar a conta, elas só tem benefícios, porque é uma empresa, geradora de lucros.</i>
E não há prejuízos pra elas então?	
	<i>Pra ela não...</i>
Se algum...	
	<i>Mesmo com a inadimplência elas não vão ter prejuízo, eu acho...</i>
Então, falando em inadimplência, se a pessoa ficar alguns anos sem pagar a conta ela automaticamente terá o nome limpo novamente, né?	
	<i>Uhum.</i>
Então, não seria um caso de prejuízo, ou, mesmo assim pra financiadora há como obter lucro?	
	<i>Eu acho que a financiadora não tem prejuízo, mesmo considerando os casos de inadimplência de pessoas que ficam sem pagar, por conta do montante que eles têm de cartão, né? Então, mesmo com a taxa de inadimplência eles têm o lucro, né?</i>
Mas da onde vem o lucro pra tirar a inadimplência?	
	<i>Da grande maioria que paga em dia ou que paga juros...</i>
Dos juros dos demais?	
	<i>Isso.</i>
E se um amigo seu lhe dissesse que esta pensando em obter um cartão de crédito você incentivaria ou não?	
	<i>Incentivaria desde que ele tenha uma renda fixa, né? E que, que... Que tenha controle sobre o gasto, porque o cartão de crédito acaba incentivando você a comprar até o que você não pode por causa das facilidades de parcelamento, facilidade de ter vários dias pra pagar até 40 dias pra pagar, então se você não tiver controle e se não tiver uma renda compatível não é bom ter. Eu acho que não é bom ter.</i>
Como você define a forma de controle do cartão de crédito?	

	<i>O controle meu?</i>
Como você... Você falou que indicaria se a pessoa tivesse controle, o que seria o controle?	
	<i>Se a pessoa sabe quanto ela vai gastar e quanto ela pode pagar integralmente, porque eu acho que a maior furada do cartão de crédito é você não pagar integralmente a conta... Se você cair naquela de pagar o mínimo e jogar a conta pra depois você vai estar pagando muito juro então, pra você ter um cartão de crédito você tem que ter a consciência de fazer o pagamento em dia, senão é melhor não ter.</i>
Você acha assim, a gente falou do mínimo, né? Esse pagamento mínimo é alguma coisa que a financiadora faz pra auxiliar a pessoa, na hora de pagar a conta ou pra prejudicar?	
	<i>Eu acho que é pra prejudicar justamente pra, pra aplicar os juros que eles aplicam daí, né? Que pra mim são abusivos.</i>
Mas eles não poderiam aplicar os juros sobre o valor total da fatura?	
	<i>Não, você paga o mínimo e eles aplicam o juro sobre o remanescente.</i>
Mas e se não tivesse o mínimo? Eles não poderiam...	
	<i>Se não tivesse o mínimo seria pior né? Pro consumidor, porque seria sobre toda a fatura, né?</i>
Então, mas não seria melhor pra financiadora? Não ganharia mais daí? Por que existe o mínimo?	
	<i>Ganharia, mas o mínimo garante pelo menos uma parte pra eles, né?</i>
Certo...	
	<i>No caso da perda de toda a fatura.</i>
numa outra pesquisa que eu fiz uma pessoa afirmou pra mim que possuir cartão de crédito é só vantajoso, a pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, leva o produto na hora e só paga depois, e ainda sai no lucro, porque parcela a compra no mesmo valor do pagamento à vista, sem juros.	
	<i>Ah sim, isso é vantagem.</i>
Esta é a vantagem do cartão de crédito?	
	<i>É uma delas, né?</i>
Ahã... Porque outra pessoa que eu entrevistei que só utiliza o cartão em situação de extrema necessidade e que as financiadoras só ganham quando fornecem o cartão de crédito e o limite porque elas	

sempre têm a ganhar com isso, mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda?	
	<i>Ah. Ok... Não, bom depende do ponto de vista de quem tem o cartão, se eu pago anuidade a administradora vai estar ganhando só a anuidade e eu não pago essa anuidade. E outra coisa, se eu sonho em comprar alguma coisa... Eu costumo... Se eu vou no posto de gasolina eu não vou ter desconto se eu pagar em dinheiro ou em cartão mas, se eu for fazer uma compra de um eletrodoméstico, alguma coisa mais significativa eu sempre vou perguntar se pagando à vista, em dinheiro, eu tenho alguma diferença do cartão, entende?</i>
E normalmente...	
Uhum...	<i>E muitas vezes tem diferença se você parcelar... Se é uma vez só no cartão pra data do vencimento eles mantêm o preço à vista, se for parcelar eles normalmente não mantêm, eles... Às vezes tem alguma diferença, então, aí você manda colocar em uma vez só. Entende? Obviamente em algumas negociações, dependendo do que você for comprar, pode ser que você tenha mais benefícios pagando à vista em dinheiro.</i>
Do que parcelando?	
	<i>É, agora, só que se eu perguntar pro comerciante se o preço é o mesmo parcelando ou jogando uma vez só no cartão e pagando à vista e ele me falar que o preço é o mesmo, sempre. Pra mim, vai ser vantagem colocar no cartão...</i>
Você falou que quando você tem a certeza de sua receita pra pagar, né? E como você pode ter numa perspectiva pra daqui pra frente, pra meses, que você vai contar com essa receita pra pagar o seu cartão?	
	<i>Bom, é que eu particularmente tenho reserva, então eu sei quanto posso bancar meses adiante se me faltar o salário.</i>
Ah certo... Uhum... E se você pode, não sei se você pode me explicar o porquê você não paga taxas no seu cartão?	
	<i>Porque meu cartão é da empresa que eu trabalho, é um benefício pra funcionários, então quando a empresa escolheu esse banco que eu trabalho, eles concederam o benefício de não cobrar nenhuma tarifa de cartão de crédito ou de operações de conta corrente.</i>

É como uma conta salário?	
	<i>É como uma conta salário, uma conta pra funcionários da empresa que eu trabalho, então nessa conta tem esses diferenciais.</i>
Mesmo tendo cartão de crédito não é cobrada nenhuma taxa em nenhum momento por uso?	
	<i>Nenhuma. Nenhuma taxa.</i>
Muito bem...	
	<i>Nem anuidade e nem tarifa.</i>
Então é só isso. Muito obrigada.	
	<i>Por nada.</i>
Boa noite.	
	<i>Boa noite.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
PERGUNTAS	RESPOSTAS				
Quanto cartões de crédito você possui?	<i>Um.</i>	<i>Dois.</i>	<i>Dois.</i>	<i>Um.</i>	<i>Um só.</i>
Como você obteve seu(s) cartão(ões) de crédito(s)?	<i>Eu solicitei. Porque eu precisava fazer uma compra e não tinha dinheiro no momento.</i>	<i>Um pela minha conta do trabalho e outro por ser universitária.</i>	<i>Um foi na loja, da C&A e outro minha mãe me deu como, como que fala? [cartão adicional]</i>	<i>Pela loja. Eu solicitei.</i>	<i>Depois que eu comecei a trabalhar que eu fiz ele. Na C&A. Pedi.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou crédito do cartão? Por quê?	<i>No crédito. Porque, como eu não tinha dinheiro na hora, daí eu preferia fazer no crédito porque eu tinha condições de pagar futuramente.</i>	<i>No crédito. Por ser parcelado. Daí eu consigo ir pagando aos pouquinhos.</i>	<i>No crédito. Pra parcelar. Quando ou compro no cartão de crédito eu sempre compro mais de 100 reais, então, daí, eu parcelo em três vezes pra ficar mais... Menos pesado.</i>	<i>Depende. Se der pra fazer sem juro, no crédito, se não, no débito.</i>	<i>A prazo. Porque é melhor de pagar.</i>
Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo? Qual? Por quê?	<i>Não. Não senti nenhuma diferença. Eu calculei na hora e deu o mesmo valor.</i>	<i>A prazo tem juros, né? Essa é a diferença... Aumenta um pouquinho os juros. Só isso.</i>	<i>É... Não.</i>	<i>Às vezes, sim. Ah, tem lojas que se vai comprar, fazem 10 vezes lá, o juro vai 300, 400 reais então é mais fácil você fazer sem, em pouca, menas vezes, tem lojas que fazem em 10 vezes o mesmo valor, então, às vezes, daí é vantagem.</i>	<i>Não.</i>
Você controla os valores debitados em fatura? Como?	<i>Sim, eu controlo. Eu faço uma planilha e vou anotando tudo certinho.</i>	<i>Sim. Eu tento o máximo controlar minhas contas, vou percebendo o que eu posso ou não gastar.</i>	<i>Ahã. Controlo. Eu anoto tudo certinho e deixo tudo anotado pra saber quanto que vem, quanto que eu tenho que pagar.</i>	<i>Sim. Anoto. Tenho uma agendinha.</i>	<i>Sim. Uhum. Eu anoto tudo. Num caderno.</i>
Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão? Se sim, qual atitude tomou?	<i>Não. Nunca.</i>	<i>Não...</i>	<i>Não.</i>	<i>Não. Nunca.</i>	<i>Já. Eu liguei lá, que era um negócio, tipo um plano de saúde. Só que daí eu não tinha pedido.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes? Por quê?	<i>Integral. Porque eu já ouvi falar que, se você paga só aquele mínimo, ele vem acrescentado depois.</i>	<i>Eu pago no débito.</i>	<i>Na maioria das vezes eu vou na própria loja pagar e do banco eu pago na lotérica. É. Integral do tanto que vem, né? Da parcela que vem eu pago sempre tudo. Porque é... É. Tem que pagar tudo, na verdade, né? Porque seu eu parcelo em seis vezes, por exemplo, daí eu pago parcelado. Tem que pagar, né?</i>	<i>Na casa lotérica. Integral. Porque, senão, depois o juro é um absurdo, né?</i>	<i>Uma parte. É... Eu pago o valor total que vem na fatura lá, mas não tudo. Não pago o mínimo. Pago tudo. Porque, senão... Se pagar o mínimo fica mais caro. Daí vem pro outro mês. Daí fica mais caro ainda.</i>
Se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma? Por quê?	<i>Ah, eu acho que só, acho que eles vão vir, os juros do, do, do próximo valor. Do próximo mês. Acho que eles saem ganhando. Que daí, quando acrescentando juros, daí os juros vão pra eles.</i>	<i>Eu acho que eles saem ganhando, né? Que vai gerando juros... Pra eles é cada vez melhor...</i>	<i>Se eu pagar menos, eu... Eu não. Eu sempre pago certinho pra não ter problema depois, com isso. Eu não deixo acumular juros, nada. Ah. Acho que teria muito juros e depois iam ficar ligando em casa e cobrando.</i>	<i>Ganhando. Porque o valor do juro vai pra ela, né?</i>	<i>Sai ganhando. Porque daí vem... Vem mais juro. Vai correndo mais juros.</i>
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual? Por quê?	<i>Tudo igual. Acho que tanto faz, daí. Porque, de qualquer forma, eles tão ganhando, né? Como eu já gastei, então eles tão ganhando dinheiro nas minhas custas.</i>	<i>Fica tudo na mesma.</i>	<i>Se eu pagar em dia? Acho que ela sai ganhando, né? Porque quem paga em dia acho que, pra eles, é melhor, né? Porque eles vão ter um controle melhor, né? Saber que a pessoa paga, eles vão receber, sei lá. [risos]</i>	<i>Ganhando, de certa forma, né? Porque a gente ta usando o serviço deles... Ganhando assim, de certa forma, por que eles tão cobrando por aquele serviço, né? Que é o cartão de crédito. A facilidade de você poder comprar quando você não tem dinheiro.</i>	<i>Eu acho que fica tudo na mesma. Não. Não sei porquê.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	<i>Ah pra, pra não deixarem o cliente tão insatisfeito, pra fazer com que eles comprem mais. Então, acho que é pra fazer com que os clientes gostem de usar e comprem mais. Ai você vai pagar o valor mínimo e daí... Daí, eu não sei responder. [risos]</i>	<i>Uhmmm... Eu acho que é pra facilitar, às vezes você deixa de ter, por isso é que eles dão o mínimo. Assim, pra você não deixar de pagar, pra ter alguma coisa pra pagar...</i>	<i>Uhm. É... Mas eu não sei por quê.</i>	<i>[demora em responder] Pra parar de correr juros? Porque se você paga ele não corre mais juros, né? Ele vem o mesmo valor na próxima fatura. Não sei. Acho que pra você, como é que se diz? Ficar ali com ela. Você vai pagando o mínimo, o mínimo, pra poder usar o cartão de novo, no caso, né?</i>	<i>Dado não obtido.</i>
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento? Qual?	<i>Não, acho que não tem nenhuma diferença.</i>	<i>Não.</i>	<i>Existe. Eu prefiro pagar sempre em dia porque, pelo o que eu já falei, né? Pra não ter problema com a própria loja ou com o próprio banco.</i>	<i>Sim. Pois se você pagar integral, tranquilo. Pagou o mínimo, mês que vem você vai pagar mais, né? Se não pagar, ai vai perder o cartão, né?</i>	<i>Tem. Que daí no próximo mês vem um valor menor. Que daí... Às vezes eu pago... Que, quando minha irmã comprava, ela comprava no meu cartão. Daí ela pagava o mínimo. Daí acumulou tudo. Daí agora eu que tenho que pagar.</i>
O que você entende por limite de crédito?	<i>Que você tem um valor X pra poder usar.</i>	<i>O que eu entendo? Ah, é o que eu posso gastar por mês.</i>	<i>Limite de crédito... Ah... É uma coisa que eu acho que nunca eu... Ai... Eu não sei.</i>	<i>[demora em responder] Um valor estipulado lá pra você gastar.</i>	<i>Não gastar mais do que você tem.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	<i>Porque querem que as pessoas ganhem e que eles ganhem dinheiro. E que o, que o pessoal que dão o cartão ganhem dinheiro. Isso. Porque eles querem que elas gastem de qualquer jeito. Porque eles sabem que, assim, mesmo que não tendo o dinheiro, elas vão ter, vão ter como comprar bastante.</i>	<i>Não sei por quê.</i>	<i>Ah. É porque a maioria das pessoas sai gastando assim bem na louca, daí eles dão limite sempre. Tipo, eu não, nossa, o limite pra mim nem existe porque eu sempre fico bem abaixo, nunca estouro. Mesmo.</i>	<i>Pra você não exceder. Tipo, eles fazem de acordo com o teu holerite. Aí você ganha tanto, não pode, também, gastar um absurdo, né?</i>	<i>Não sei.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão? Quando?	<i>Não, não. Só compro só o necessário só e já pago.</i>	<i>Sim? Quando? Quase todo mês. [risos]</i>	<i>Não.</i>	<i>Total, não. Não, eu utilizo, depende do... Porque o meu limite é maior do que o que eu ganho. Então, eu uso de acordo com as despesas de casa, na verdade, né?</i>	<i>Sim. Sempre.</i>
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? Por quê?	<i>[demora em responder] Olha, boa pergunta. Acho que muita desvantagem porque se você usa o limite, talvez você não tenha o dinheiro pra pagar depois. Ai acaba com o nome sujo. Ah! O problema seria do fato de ficar com nome sujo, que nem várias pessoas que eu conheço, que usaram o limite, daí com o limite, foi aumentando, aumentando o valor da compra e depois não conseguiu pagar.</i>	<i>Desvantagem. Eu não sei por quê. Deixa eu pensar... As vezes o limite é muito alto daí se você usar tudo você se ferra pra pagar. [risos]</i>	<i>Acho que desvantagem. Ai. Porque se passar do limite, as pessoas, é, também vai ser cobrado, né? A loja fica ligando também...</i>	<i>Acho que é desvantagem, porque você acaba comprando tudo o que você vê pela frente. [risos] Daí, depois pra você pagar, você se ferra, né?</i>	<i>Acho que... Acho que tem vantagem. Porque daí você não gasta mais do que você pode.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? Qual?	[demora em responder] Humm, não. Que o do banco que eu tenho é... Só cobra a manutenção, seria do banco mesmo, mas fora isso, não pago nada.	Cobra. A taxa do cartão... Do próprio cartão... De manutenção na verdade... Só.	Cobra. Sempre eles cobram uma taxa pra, é, de taxa de cartão, sempre. Sempre 2, 3 reais.	Cobra. É... Eles fazem lá um valor de vinte e pouco reais em quatro vezes. Então não é todo mês que eles cobram. Mas eles põem uma taxa lá de manutenção que vem 4,90 descontado, automaticamente, na fatura.	Cobra a taxa de proteção. Que é dois e pouquinho, três reais.
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?	Eu acho que, pra mim, seria mais prejuízo porque eu gosto de pôr tudo na ponta do lápis, então... Aí eu não saberia ao certo. Mas, eu prefiro mais débito mesmo.	Na mesma.	Acho que benefício, mas eu só uso em último caso mesmo. Eu prefiro usar em último caso. É... Porque eu acho que, é, se você não souber usar ele direito, ele pode te prejudicar. É. Nossa! Fazendo muitas contas. Se usar ele no geral assim, você vai se perdendo e acho que, daí, você se perde nas contas e acho que, que não vai pagar nunca, né?	Benefícios. Porque, geralmente, você tem aquela parcelinha lá: "não, essa parcelinha eu posso pagar". Agora se você for comprar, o valor à vista do que você pretende comprar, às vezes, você não tem, né?	[demora em responder] Acho que prejuízo. Ah. Porque se comprar com dinheiro à vista, daí você não tem que pagar no final do mês. E se comprar a prazo vai ter que pagar.
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?	Acho que é mais benefício. Porque elas sabem que vão ter aquele dinheirinho, certinho, todo o mês. E quando eles não vão ter aquele dinheirinho certinho, pode vim a mais.	Eles têm mais benefícios, né? É porque, você usando o cartão, você já não vai pagando tudo à vista no dinheiro, então pra eles é bom que a pessoa faz... Vai tendo o cartão... Igual de loja, você vai faz o cartão pra não precisar pagar no dinheiro.	Ah. Acho que fica na mesma, né? Porque no final eles vão receber o mesmo. A mesma coisa que receberiam se fosse, se fosse, à vista.	Eu não sei. Acho que fica tudo na mesma. Porque... Ou benefícios, né? Porque ela é uma empresa, então ela está cobrando aquilo ali. Porque das lojas elas devem ganhar alguma coisa, né? Em cima, né? Então... Benefícios, né? Eu acho.	Tem benefícios. Ela obtém mais benefícios. Porque às vezes eu não pago no dia que tem pagar, às vezes. O juros é mais. Maior.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	<i>Hã. Não sei responder isso. É que daí a loja já é antiga, já deve ter bastante dinheiro, né, então, eu acho que é deles mesmo.</i>	<i>[demora em responder] Às vezes, dos juros que eles cobram que é muito alto, depende... Não sei... Eu acho que eles já têm que ter um capital...</i>	<i>Ahã. [risos] Não sei. Não tenho a mínima ideia.</i>	<i>Cobrando das lojas, no caso, pra obter essa maquininha, que eles... Que não é barato, né? E eles têm um valor lá por mês que eles têm que pagar mesmo se utilizar ou não, o serviço deles. Do banco. Da financiadora. Não sei. Acho que ela vem acumulando. Sei lá.</i>	<i>[demora em responder] Como é que ela obtém? [não responde]</i>
Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não? Por quê?	<i>Não. Na verdade não. Eu já, já... um amigo meu já quis fazer e eu falei que não, porque depois daí fica complicado de pagar. Só que, mas daí eu dei as duas opções, né? Que tem o ruim de pagar depois, mas também tem aquele, o lado bom, que você pode comprar o que você quer na hora e ir pagando com o tempo, né? Eu deixei na escolha dele. Eu não gosto de ficar na, botando, você tem que fazer isso, isso e isso.</i>	<i>Não. [risos] Ele vai entrar numa fria. Cartão de crédito, você tem que saber usar, senão...</i>	<i>Depende do amigo. [risos] Se eu conhecesse ele e soubesse que ele gasta muito, eu não aconselharia, mas se fosse uma pessoa, tipo, contida, eu aconselharia.</i>	<i>O que eu tenho, não. Eu acho que ela é, poucas lojas que aceitam, mas tem bancos que são bons assim, esse é bem, não é qualquer loja que aceita né? Aconselharia sim. Sabendo usar, não tem problema. Controlar, né? Não exceder o limite, não: "ah, eu tenho tanto de limite, eu vou lá e eu vou gastar tanto". Saber também, quanto que você pode pagar, né?</i>	<i>Não. Ah. Porque eu acho que daí fica muita conta. A minha irmã tem um monte de cartão de crédito e acumulou tudo, agora ela não sabe como pagar.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
CONTRASSUGESTÕES					
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda? Por quê?	Uhuh. Concordo. Concordo porque, de certa forma, eu tô usando o cartão deles, então eles tão ganhando.	É. Ela ganha, de um jeito ou de outro ela ganha. É ela vai ganhando, acho que até por fazer... Quando você faz alguma coisa você recebe metas, a pessoa vai fazendo, quanto mais ela faz mais.	É. Se não usa...? Acho que sim. É. Essa eu não sei.	Concordo. Porque não é só de mim que ela tá ganhando, né? De todo mundo que adquire cartão de crédito.	Acho que sim. [demora em responder] Por que, como assim? Quanto mais a gente compra, mais ela ganha.
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda? Por quê?	[demora em responder] Depende do lugar. Dependendo do lugar é sem juros, daí sim vale à pena. Vai pagando parceladinho e tal. Mas tem lugar que pode falar que não tem juro, mas acrescenta ali uma porcentagem de juros. Aí não compensa. Porque se você tivesse o dinheiro à vista, sairia por um valor e a prazo sairia bem a mais do que o valor.			Sim. Porque ela tá parcelando pelo, que nem eu falei no começo, que, o valor sem juros, né? Então você leva aquilo ali, você vai esta utilizando e vai estar pagando em pequenas parcelas, né? O valor sem juros. Isso se a loja realmente oferecer o valor sem juros, né?	[demora em responder] Não. Porque eu... [pensa em silêncio por um instante] Não. Concordo. [risos] Porque... [pensa em silêncio por um instante] Quando compra no cartão dá pra fazer em mais... Dá pra fazer em vezes, né? Não precisa pagar tudo à vista. Tudo de uma vez só. É daí o valor é menor.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANGELA	ALICE	ANDRÉIA	ANDRESSA	AMANDA
Formação	Ensino Médio (Incompleto)	Estudante de Pedagogia	Publicidade e Propaganda e Estudante de Artes Cênicas	Ensino Médio	Ensino Fundamental
Profissão	Bartender	Telefonista	Estágio como Atriz	Secretária	Balconista de Panificadora
OBSERVAÇÕES	Afirma que, quando é uma necessidade deve-se comprar, mesmo sem ter dinheiro. Não se importa com o futuro, mas tem medo de ficar com o nome sujo.	Acha mais fácil parcelar e pagar mais caro que guardar e comprar à vista. Controla os gastos "de cabeça" e já gastou mais do que deveria. Não indica cartão, já se endividou, mas não abre mão.	Não vê diferença entre pagar mínimo ou nada. Teme receber ligações de cobrança.	Acha que o limite é calculado pela financiadora, a partir dos ganhos da pessoa, mas vai aumentando e fica maior que o salário. Acha mais barato comprar à vista, mas acha difícil poupar. Quer o produto na hora.	Acha mais fácil pagar mais caro e parcelado que à vista. Paga taxa de proteção para poder cancelar o cartão em caso de roubo. Acha melhor comprar à vista para não ter contas no fim do mês. Contradiz-se também com a forma de pagamento. Afirma que só se deve ter um cartão de loja pra não ficar comprando em todas as lojas. Confunde-se com as contrassugestões.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
PERGUNTAS	RESPOSTAS				
Quantos cartões de crédito você possui?	<i>Dois.</i>	<i>Dois.</i>	<i>Um.</i>	<i>Um.</i>	<i>Um. Não, dois.</i>
Como você obteve seu(s) cartão(ões) de crédito(s)?	<i>No banco. Normal. Abri a conta e tive dois cartões. Eles ofereceram.</i>	<i>O primeiro foi adicional, que minha mãe me deu. E o segundo eu fiz por conta própria mesmo. Foi quando eu abri a conta, né? Num outro banco, que daí eu acabei adquirindo ele.</i>	<i>Fazendo uma conta, abrindo uma conta no banco, daí o cartão pra acessar o banco, serve como cartão de crédito. Eu abri a conta porque eu só precisava abrir uma conta e daí o cartão de crédito veio junto.</i>	<i>Bom, quando eu fui fazer a minha conta no banco, eu tenho conta universitária, né? Daí eles ofereceram o cartão de crédito, daí eu aceitei.</i>	<i>Pela empresa.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou crédito do cartão? Por quê?	<i>Era só no crédito. Porque o limite era alto e depois quando chegava o pagamento já tinha usado, né? Se precisava, faltava dinheiro, usava o cartão.</i>	<i>Humm... Depende da compra. Se for uma compra muito alta, no crédito, se não, não. Compro no débito. Se for possível parcelar sem juro, eu faço sem juro, faço parcelado.</i>	<i>No dia a dia eu compro tudo no débito, mas quando eu vou fazer, comprar alguma coisa mais cara, daí eu parcelo no cartão de crédito.</i>	<i>Quando acaba o débito aí eu uso o crédito mesmo. Mas eu uso o crédito bastante, assim, pra abastecer o carro, comprar livro...</i>	<i>No débito. Melhor, porque daí eu pago tudo à vista e não faço contas.</i>
Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo? Qual? Por quê?	<i>Depende da onde, depende da loja e tal. Tem loja que não tem diferença nenhuma tanto faz parcelado ou à vista. Então, tem loja que não tem diferença, como tem loja que coloca uns juros abusivos.</i>	<i>Humm... Na maioria das vezes, não. Porque quando faz no cartão de crédito, depende das vezes que você faz, é sem juros, né? E aí não tem diferença não, de preço.</i>	<i>Não. Em geral, não.</i>	<i>Não. Não o que eu compro, assim. Não tem diferença. Porque eu só compro livros, assim, sei lá, mercado, gasolina... Então...</i>	<i>À vista sai mais barato e a prazo sai mais caro.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
Você controla os valores debitados em fatura? Como?	Geralmente eu só pagava.	Controlo. Tem que controlar, né? Ah... Pelo banco mesmo. Pela agência, caixa eletrônico. Pela fatura também da pra ter uma noção, um controle.	Não.	Controlo. Internet.	Controlo. Por uma planilha no Excel que eu tenho.
Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão? Se sim, qual atitude tomou?	Só um caso. Só uma vez. Ah. Era um débito de... Fora o valor que tinham me passado de anuidade, era quase 10 vezes o valor.	Não. Até hoje, não.	Nenhuma indevida. Mas há uma que eu não fui avisado que tinha. Bom, eu só me informei, é... Sobre o que... Que era e daí era um valor que eu tinha que pagar, só que eu não tinha sido informado quando eu abri a conta. Paguei.	Não. Nada do que não me foi avisado quando eu fui fazer a conta corrente.	Não.
Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes? Por quê?	Débito em conta. Sempre integral.	No banco. Não. Pago no total, né? Ah. Porque se pagar o mínimo você já se complica, né? Tem que pagar tudo, se não você... Vira uma bola de neve e fica endividado pro resto da vida.	No caixa eletrônico. Integral. Ah. Porque eu conheço bastante gente que foi parcelando e não conseguia pagar no mês seguinte, então, eu prefiro sempre me programar para pagar à vista.	Débito em conta. Automático. Facilidade. Comodidade e também pra eu ter mais controle, assim. Porque daí eu acabo pagando sempre 100% da fatura e não pago juro. Por causa disso.	Integral. Pra não gerar juros.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
Se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma? Por quê?	Saem ganhando. Porque os juros que eles colocam tem, tem... Dependendo do cartão é 12% em cima do valor total da fatura. Então, é bem alto.	Sai ganhando, com certeza. Porque a partir do momento que você atrasa ou paga o mínimo, você ta pagando juros. Até então, se você faz uma compra sem juros e paga certo, normal, você não tem prejuízo e a financiadora não ganha muito em cima de você. Se você, atrasando ou pagando o mínimo, ela cobra juros em cima disso.	Ela sai ganhando. Porque ela me cobra um juros em cima disso, no caso de eu pagar atrasado, ela cobra um juros em cima disso que... É um dinheiro que não iria fazer falta pra eles naquele momento. Eles tão cobrando de mim, mas pra eles não têm, ao meu ver, não têm prejuízo pra eles.	Sai ganhando. Com certeza. O juro é altíssimo.	Sai ganhando. Daí vai gerar mais juros pra eles. Eles têm lá uma porcentagem, uma tabela que eles cobram em cima. Eles têm uma tabela em cima, sabe? Do valor parcial ou dos que deixam pra próxima fatura.
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual? Por quê?	Fica tudo igual. Porque os juros que eles colocam dependendo, do cartão, é 12% em cima do valor total da fatura, então é bem alto.	Ah, acredito eu que ela não sai nem ganhando e nem perdendo, fica tudo igual. Porque eu compro em tal loja, por exemplo, 200 reais, se eu financio, eu parcelo em três vezes, continua sendo 200 reais. Da onde que ela vai ganhar? Só se ela ganhar da loja, acredito eu.	Eu acho que fica tudo igual. Porque eu acho que o preço embutido nos produtos é, o preço do, sei lá, que a loja tem que pagar pra, pra utilizar o cartão de crédito, deve estar embutido nos produtos. Então eu acho que, eu pagando à vista, eu já... Vai o dinheiro certo pra eles.	Não. Ela deve sair ganhando de qualquer jeito. Porque, uma porque eu tô pagando em dia, porque eles ganham juro em cima do que eu compro no cartão de crédito. Na verdade ela sempre sai ganhando. Não tem... Se não, não existia financiadora.	Fica igual. Porque daí não tem aqueles juros que eles geram dentro, em cima daquela tabela. Aí, se paga em dia, continua na mesma.
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	Porque é uma porcentagem do valor da fatura, geralmente é 8% do valor da fatura. Pra você não ficar com o nome negativado se você não pagar. Eles vão te dando limite, vão te dando asas, asas até você cair.	Ah, pra ela ter o lucro dela, eu imagino. Ué! Você parcela, dão uma oportunidade de você pagar o mínimo, ela consegue cobrar um juro para ela ganhar alguma coisa em cima de você, né?	Não. Só sei que é 10% do valor, mais ou menos, mas eu não sei por que, que tem essa parcela mínima.	Sinceramente, não. Não saberia dizer por quê. Boa pergunta. Porque estipulam um valor mínimo? Não sei por que, assim. Na verdade, é... Não sei. Não sei responder.	Uhm. Não sei.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento? Qual?	<i>Eles vão te dando limite, vão te dando asas, asas até você cair. Já, já tive.... Aumentaram demais meu limite, mais do que eu podia, 10 vezes o salário e eu fui usando... Não pude pagar.</i>	<i>Ah. Eu procuro sempre pagar ela em dia, o valor total que eu estipulei, que nem eu já falei, pra não virar uma bola de neve, né? Porque, sei lá, esse cartão de crédito aí é, é feroz.</i>	<i>Se tem alguma diferença? [pensa por um instante] Não. Tem que eu prefiro pagar em dia e no valor integral. Ah, eu acho que tem. Se eu pagar o valor mínimo, eu acho que não vai ter multa depois. E se eu pagar atrasado vai ter multa.</i>	<i>Com certeza. A diferença que se eu, se eu tô pagando o valor integral, eu não tô pagando juro de atraso. Se eu pagar o valor mínimo, o que sobra é acumulado pro outro mês e eu pago juro. E se eu não pagar nada, eu pago juro sobre 100% do valor. O que é pior.</i>	<i>Eu pago no dia do vencimento. Como eu disse no início, pago no dia do vencimento justamente para não gerar aqueles juros. Tem. Tem diferença. Pagar... Se não pagar gera o juro integral que eles colocam. Se pagar o mínimo decresce esse valor.</i>
O que você entende por limite de crédito?	<i>É o que eu falei na outra questão, é a corda... Eles vão te dando corda, uma hora ou você se enforca ou você consegue controlar direitinho.</i>	<i>Ah. O limite de crédito é o tanto que eu posso gastar. O tanto que eles me forneceram. Eles consultam meu emprego, consultam meus dados, e tudo e me dão um crédito pra eu comprar. Aqueles tantos reais que eu posso gastar, que eles, no caso, estão confiando em mim. Eles tão me dando esse, esse é, no caso, um empréstimo, um limite de tanto pra eu gastar, pra pagar parcelado.</i>	<i>É o quanto eu posso estar devendo pro cartão. Então, por exemplo, se o meu limite é, vou chutar um valor alto, 10 mil reais, significa que tudo que eu comprei no cartão, que eu ainda não paguei, não pode passar de 10 mil reais.</i>	<i>Como assim? Ah. 200 de limite, assim? Não sei. Limite que eu tenho pra gastar no cartão, assim. Boa pergunta, também. Por que que tem limite? Ah. Eu acho que é uma vantagem pros dois lados, assim. Eles porque, se eles dão um cartão ilimitado pra qualquer pessoa, a pessoa pode gastar e não pagar [risos]. Dane-se. Daí ela não pode pagar: "ah eu não posso pagar e pronto". E aí? Aí a financiadora sai perdendo. E pro... Pro, sei lá, pra... Não sei. A pessoa que ta comprando, também, é bom ter limite, né? Pra não caí na mesma situação, sei lá... Perder o controle da conta, né?</i>	<i>Limite é uma... É um... É um dinheiro extra que eles colocam pra você, caso você não dê conta de gastar o que é estipulado. Caso você ultrapasse o que foi, o que você tem na conta, tem o limite pra você utilizar.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	<i>Eles crêem que você vai conseguir parar naquele limite, só que nunca vai ser o bastante, você sempre vai pedir pra eles aumentarem ou você vai fazer com que eles aumentem o teu limite, né?</i>	<i>Ah. Porque, com certeza, elas têm o interesse de ganhar uma coisa por trás. Porque eu acho que, você atrasando, você fazendo um parcelamento que tem juros, elas ganham, né, por isso eu acho que elas oferecem esse limite...</i>	<i>É, eles fornecem o limite de acordo com o poder aquisitivo do cliente, eu imagino, por exemplo, eu que sou estudante, eles não vão me dar um limite de 20 mil, porque eles sabem que eu não tenho essa renda. Então, eles estipulam pra que eu não fique devendo depois. Não tenha como pagar.</i>	Dado não obtido.	<i>Ah. Eu não sei. Pra... É uma espécie de ajuda.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão? Quando?	<i>Utilizei algumas vezes.</i>	<i>Não. Não total, assim. No caso, o limite do crédito, você diz? Ah sim. Então, quando eu compro no crédito eu preciso usar, né?</i>	<i>Não. Nunca.</i>	<i>Sim. Quando que eu uso o limite? Ah. Foi como eu te disse, pra abastecer o carro, pra, pra... Todo mês.</i>	<i>Não.</i>
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? Por quê?	<i>Existem vantagens e desvantagens, os dois. Algumas desvantagens é a questão de você gastar mais do que você pode e não conseguir pagar e a vantagem é que se hoje você está sem um dinheiro você tem aquele limite pra comprar alguma coisa, até em mercado, roupa, o que for. Qualquer lugar aceita cartão hoje em dia.</i>	<i>Ah. Isso eu não sei. Aí eu não sei te responder essa.</i>	<i>Não. Eu acho que desvantagem. De usar todo o limite? Não. Eu acho que é desvantagem, porque se passa do valor, você, não sei, tem que pagar mais, por isso.</i>	<i>Não. Não tem vantagem, porque também tem juro de utilizar o limite, porque o dinheiro não é teu, né? Ele dá a impressão que é teu porque tu vai lá no caixa eletrônico e saca o dinheiro, mas, a partir do momento que tu faz o saque, o banco já ta te cobrando juro porque é um empréstimo, então, daí, que tu ta fazendo na verdade, né? Um empréstimo automático, digamos assim.</i>	<i>Desvantagem porque você ta gastando o dinheiro do banco.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? Qual?	<i>Cobra a taxa da fatura né? Do boleto e mais a taxa de manutenção de conta, que é encargos e tudo mais.</i>	<i>Ah, cobra, cobra. Tem um cartão meu que eu acho que cobra e outro não. Tem uma lá que cobra anual. Sei lá quanto que cobra por ano</i>	<i>Sim. Ah. Eu tenho que pagar a anuidade do cartão, em primeiro lugar. E como os estabelecimentos têm que pagar pra, usar, pra fornecer a maquininha do cartão, eu imagino que, que a empresa do cartão também de vários produtos, que eu tô pagando.</i>	<i>Cobra. Cobra a anuidade do cartão, né? Ah, e daí tem... Se você... Ah daí tem, tipo, sei lá, saque, o caixa eletrônico tem um limite mensal de, de dez, doze saques, assim, a partir disso tu já paga uma taxa de saque, também. Os cara ganham dinheiro de tudo que é lado, né? Não tem. É a vida, vai fazer o quê?</i>	<i>Manutenção.</i>
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?	<i>Eu acho que tem mais benefícios. Pela questão de quando você não tem o dinheiro ali em espécie você pode utilizar o cartão.</i>	<i>Não, há benefícios, porque eu posso, é, tenho a vantagem de pagar parcelado. Eu acho que é benefício, se eu conseguir levar ele certinho pra não atrasar, não me endividar, é um benefício sim.</i>	<i>Benefícios. Se for bem usado, é benefício. Por exemplo, no meu caso, eu compro, eu uso o meu cartão de crédito quando eu quero comprar uma coisa maior, que daí eu parcelo. Então, tem vantagem. Agora, porque eu consigo controlar minhas finanças. Agora, por exemplo, alguém que, que não consegue controlar o dinheiro, gasta mais do que tem, muitas vezes, aí é uma grande desvantagem, porque a pessoa acha que tem aquele dinheiro, porque tem o limite, mas na verdade não tem. E daí a pessoa descobre isso quando tem que pagar os juros que os bancos cobram.</i>	<i>Pra mim fica tudo na mesma assim, porque, não, não sei, eu meio que me controlo, então, eu só vejo essa vantagem na hora de, não sei, na hora de, dá pra parcelar as coisas assim. E como eu sempre pago 100%, então, fica na mesma. Não sei.</i>	<i>Fica na mesma. Porque, como eu uso raramente, então dá na mesma. A não ser quando é uma compra muito grande e faz em vezes. Alguma coisa assim. Mas, normalmente eu não uso.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?	<i>Eu acho que ela tem mais benefícios... Porque ela gera um prazo de pagamento e naquele prazo... Gerando um boleto você gera taxas, então, tem a taxa de boleto, a taxa de manutenção de conta e tudo, então pra eles é vantagem, né?</i>	<i>Pra ela, [financeira] com certeza é um benefício porque, se não, ela não criava isso, eu acho. Com certeza. Alguma coisa ela deve ganhar, não sei, com o que se ganha com a utilização do cartão e do imposto, da, de ela fornecer pra loja também, né? Esse cartão... ela deve ganhar alguma coisa em cima. Com certeza.</i>	<i>Ah. Elas têm... Ah. Acho que pra elas é bom, eu imagino. Ah. Têm mais benefícios, mas eu não saberia explicar o por quê?</i>	<i>Ela obtém mais benefícios, com certeza. Justamente pelo fato de, se eu for, sei lá, comprar pão, tem o juro embutido ali na compra do pão, na hora de passar na máquina deles, né? Que o cara que ta vendendo o pão paga. Então, é sempre benefício pra financiadora ter um utilizador de cartão de crédito.</i>	<i>Pra financiadora é melhor. Porque ela consegue reter mais dinheiro, a longo tempo... [inaudível] Consegue reter mais capital a longo prazo.</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	<i>Ah, pela receita que eles têm. Um banco que tenha dentro do banco, nos cofres, três bilhões de reais consegue gerar, tranquilamente, pra todos os clientes, um bom limite de crédito, sabendo que vai ser pago, tanto é que, geralmente teu salário é 30% do valor do limite.</i>	<i>Nossa! Isso eu não faço nem ideia.</i>	<i>[demora em responder] Não sei.</i>	<i>Bom, é... Eu não sei assim. Talvez com juro, né? Eles ganham dinheiro com juro</i>	<i>Através de... Mediante o que os clientes colocaram lá no banco. Quanto mais clientes mais eles conseguem oferecer.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não? Por quê?	Olha, eu diria pra ele que ele teria que tomar cuidado. Cartão de crédito é sempre bom, como eu falei, mas tem que tomar muito cuidado pra não se estrear aí, né?	Ah. Depende do amigo. Se meu amigo fosse cabeça, eu indicaria e falaria para ele fazer, com certeza. Se não, não. Ah. É porque isso pode virar uma arma contra si mesmo. Porque se você compra na hora e depois não consegue pagar, você fica endividado pro resto da tua vida e não consegue comprar mais nada. Tudo quanto é coisa é no dinheiro. Não consegue fazer mais nada, que o teu nome fica sujo, né?	Incentivaria. Ah. Porque é a questão que eu falei. Se... Trás alguns benefícios se for bem usado. Porque a pessoa, se for controlada, ela só tem a ganhar, né? Não, nunca gastar mais que o limite. Sempre se programar, né? Que nem o meu caso, não sei exatamente o que eu comprei, mas eu sei mais ou menos quanto eu gastei. E tem os benefícios, por exemplo, compras na internet, você só faz com cartão de crédito. Isso é uma grande vantagem.	Depende do, da... Não sei daí... É relativo, assim. Depende do amigo. Se eu achar que ele é controlado, assim, daí eu aconselharia, se fosse pra um fim desse: "ah, eu tenho que um comprar um livro em 5 vezes, beleza, vou lá e compro". Uso cartão. É bom. Vale a pena. Mas se for uma pessoa assim: "ah, quero cartão." E acha que é mil maravilhas. Que é um... Que é um dinheiro meu. Que não é, né? Que na verdade, também é um empréstimo, o cartão de crédito, que tu ta fazendo na hora que tu passa o cartão. Daí eu não ia aconselhar. Não cara, sai fora. Fica só no debitozinho ali que é mais seguro.	Depende de em que ele usaria, né? Ué, depende. Se ele fosse usar pra, digamos que, que ele realizasse muitas compras a curto prazo e entraria em um programa de milhas... Se ele utilizasse pra fazer grandes compras.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
CONTRASSUGESTÕES					
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda? Por quê?	<i>Depende, se ela já gerou uma fatura a financiadora vai ganhar aqueles três e pouquinho da fatura e é o preço que você vai pagar sempre pra ter um benefício, então... É justo.</i>		<i>Mesmo que pague em dia ou não use? [pensa em silêncio por um instante] Ganha porque paga a anuidade, né? Então, de qualquer jeito...</i>		<i>Concordo. Se ele pode levar lucro com isso. Desde que ele tenha pra pagar depois.</i>
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda? Por quê?		<i>Uhm. Eu acho que a última parte não. Ela falou que paga o mínimo? Ah sim. Com certeza. Concordo com ela.</i>		<i>Não. Porque isso é ilusão. De quem tá comprando. Ela já vai usar o cartão porque não tem dinheiro, mas tipo, vai chegar a hora que ela vai ter que pagar essa conta. Então não vai fazer diferença.</i>	

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 20 ANOS DE IDADE					
Nome	ANSELMO	AGUINALDO	ANDERSON	AIRTON	ANTÔNIO
Formação	Estudante de Administração	Estudante de Administração	Estudante de Engenharia Mecânica	Estudante de Engenharia Mecânica	Cursando Ensino Superior
Profissão	Autônomo	Não trabalha	Estagiário	Bolsista de Iniciação Científica	Estagiário
OBSERVAÇÕES	Afirma que a diferença entre não pagar nada e pagar o mínimo está em manter o nome limpo. Já teve o limite 10x maior que o salário, foi usando por comodismo e ficou sobre-endividado.	Vê o cartão como uma arma contra si mesmo. Tanto faz não pagar nada ou pagar o mínimo. Um dia tem que pagar.	Não foi informado das taxas a pagar. Faz controle de gastos de memória. A diferença entre pagar o mínimo ou não pagar é que se não pagar terá mais multas. Um benefício do cartão é fazer compras na internet.	Aceitou cartão por achar interessante. Por segurança, para poder comprar parcelado. Valor à vista igual a prazo, pois juro já está embutido. Quem paga o juro é o cara que vende. O banco não fornece valor alto de limite para quem tem renda baixa.	Acredita que o cálculo de juro seja feito sobre uma tabela. Sendo a cobrança diferente para quem paga o mínimo ou não paga nada.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
PERGUNTAS	RESPOSTAS				
Quantos cartões de crédito você possui?	<i>Um.</i>	<i>Um.</i>	<i>Três.</i>	<i>Três</i>	<i>Dois.</i>
Como você obteve seu(s) cartão(ões) de crédito(s)?	<i>Através do banco. Quando eu abri a conta. Solicitei. Eu queria ter um cartão, um, uma... Um cartão para mim poder fazer minhas compras parcelado.</i>	<i>Através do banco... Da minha conta corrente... Me ofereceram.</i>	<i>É... Um deles... O primeiro eu... Fui ao banco e pedi, os outros dois foram oferecidos.</i>	<i>Através do banco. Eu tenho conta corrente em dois bancos, e... Me foram oferecidos e eu aceitei.</i>	<i>Eu fiz o pedido lá no mercado e depois eles enviaram pra cá.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou crédito do cartão? Por quê?	<i>Nos dois. No débito e no crédito.</i>	<i>Sempre que eu posso no crédito.</i>	<i>Sempre pedindo crédito. Pra acumular milhas. Por causa das milhas de voo.</i>	<i>Eu utilizo o, o cartão de crédito, eu utilizo somente crédito. As contas de débito eu faço no cartão de débito do banco. Porque me traz algumas vantagens como prazo de pagamento. Você... E a facilidade, né, de aceitação na, em todos os lugares que você vai... O fato de não precisar andar com o dinheiro... Enfim, sabendo administrar, você, quitando o valor integral da fatura, você obtém benefícios.</i>	<i>No crédito do cartão. Porque é... A gente pode falar, né? Porque é mais fácil. Fica mais fácil pra gente, né? E às vezes a gente não tem o dinheiro pra fazer, pra comprar à vista, né? Aí, faz no cartão.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo? Qual? Por quê?	Não. Não tenho visto essa diferença, não.	Não... Não... Ele não cobra... Eu pago uma vez só no mês, né? Dependendo do dia da compra eu tenho até 40 dias pra pagar e acumulo milhas, que pra mim é fundamental, pagar no cartão por causa de milhas.	Normalmente não. Se tem, eu opto por comprar à vista.	Ah. Com certeza. Eu acredito que sim, né? Sempre existe. Por mais que se diga que o, que o pagamento à vista, que o pagamento a prazo é o mesmo que o à vista, eu acredito que sim, até porque os cartões cobram taxas e tudo mais, né? Eu acredito que exista a vantagem de você comprar à vista sim.	Não. Eu acho que tanto faz à vista como a prazo. É a mesma coisa.
Você controla os valores debitados em fatura? Como?	Controlo. Através dos extratos bancários. Confiro tudo. Eu guardo os tickets, os tiquetzinhos, e confiro com o que cai na minha conta.	Eu anoto cada compra em um fichário, num relatório e daí eu vou controlando durante o mês, se eu já extrapolei, se eu devo parar, dar uma segurada...	Só quando chega a fatura, que daí eu vou conferir. Antes de chegar a fatura eu não confiro nada. Só quando chega. Eu confiro sistematicamente. Ticket a ticket.	Controlo. Eu verifico na minha conta corrente, nos bancos, nas duas contas correntes. E sempre verifico se o valor que existe está de acordo. E vou controlando o saldo também, do que eu tô gastando, né? Eu entro na minha conta corrente. Tenho acesso à fatura detalhada do meu cartão, fatura parcial, então faço a consulta, vejo lá quanto eu gastei, né? Normalmente aparece lá logo depois que você faz a compra.	Controlo. É... Assim... O controle é assim: por exemplo, o cartão de, de... Vamos dizer, de 500 reais, a fatura do cartão, né? Aí eu faço menos. Gasto 200, fica 300 de limite. Não gasto o limite dele todo, né?
Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão? Se sim, qual atitude tomou?	Não. Já. Já. Já percebi sim. É... digamos assim... Pois é. Foi de internet que a gente tem provedor, que veio mais que a gente tinha combinado. Eu liguei pro meu provedor e o provedor daí estornou.	Já, mas assim, de centavos, mas eu percebo que sempre tem diferenças... Não, mas eu sempre percebo, porque como eu anoto até os centavos pra saber onde é a compra e tal, eu sempre vou checar na fatura é mais de uma assim sempre tem diferença, mas como é centavos a gente não questiona, né?	Nunca.	Não. Até agora, que eu tenha visto, não. Inclusive, eu já fiz compras que não me foram entregue, né? E eu solicitei o estorno do valor e fui prontamente atendida.	Não. Nunca.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes? Por quê?	<i>O pagamento? Pelo banco. Sempre pago pelo banco. Integral. Porque se eu comprar parcelado... a não ser que seja, tipo, se eu já parcelei e não vai ter juros, aí eu pago parcelado, mas se eu fiz uma compra que vai vencer já no mês seguinte, eu prefiro pagar integral para não pagar juro.</i>	<i>No débito em conta, automático...</i>	<i>Débito automático. Pra não correr o risco de esquecer de pagar. Porque a multa é muito alta.</i>	<i>Valor integral. Em função do juro absurdo que é cobrado se você acumular valor. Eu já caí nessa tentação, então hoje eu tenho bastante experiência.</i>	<i>Assim, às vezes eu pago o total, né? Às vezes eu dou a metade assim, 200, eu dou 150, fica 50, dou 100, fica 100, né? Porque às vezes o dinheiro ta pouco, aí pra não ficar, assim, não ficar sem dinheiro, né? Aí eu pago a metade, né? E guardo o restante.</i>
Se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma? Por quê?	<i>Com certeza. Porque o percentual deles é bem alto. O juro é bem alto, né? Eles ganham. Porque eles cobram umas tarifas absurdas. Eles cobram juros muito altos. Eles não precisavam cobrar os juros dessa forma que eles cobram. Eu acho que eles deveriam reduzir. Com base num percentual. Porque, você veja só, dependendo do cartão de crédito ele tem 15, 16, 17 por cento. Pra que tudo isso da de, de... Juros, de aumento, Se não pagar em dia? Eles deveriam fazer... ser menor, menor o... A taxa de juros deveria ser menor.</i>	<i>Sai ganhando por causa dos juros deles são altíssimos... Em torno de 12%.</i>	<i>Se eu não pagar? Eles ficam ganhando. Por causa da alta taxa de juro.</i>	<i>É óbvio que eles saem ganhando. Eles cobram uns juros exorbitantes sobre o que, o saldo devedor.</i>	<i>Não. Ela sai ganhando porque tem juros. [interrompe] Se eu pagar em dia e... Em dia mesmo, assim, é... Não, não tem juro. Agora, se você pagar a metade e deixar pra pagar no próximo mês, aí já vem o juro da outra fatura.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
E se você pagar a fatura em dia e no valor integral, a financiadora sai perdendo, ganhando ou fica tudo igual? Por quê?	<i>Eu acho que fica na mesma.</i>	<i>Não, nesse caso fica tudo igual, acho que eles ganham quando a gente paga o valor mínimo por que daí eles ganham na taxa de juros.</i>	<i>Eu acho que ela sai perdendo porque ela prefere que eu pague a taxa mínima, que eu entre no rotativo... É... Eu acho que eles preferem que eu... Que a pessoa atrase. Eu acho que eles perdem.</i>	<i>Não. Eles sempre saem ganhado, eles sempre é... Eles cobram taxa de administração, eles cobram taxas de cobrança das lojas, é... Bom, se bem que... Deixa eu pensar melhor. Eles sempre ganham mais se você não pagar a fatura no valor integral. Na verdade é isso. Eles sempre ganham mais. Pra eles é vantagem se você não pagar integral. Eles vão cobrar juros sobre juros e juros. E é disso que as financeiras vivem, que os bancos vivem, né? É sempre vantajoso você estar com dívidas com eles, entendeu? Eles vão sempre te cobrando juros sobre juros, sobre juros e você vai pagando cada vez mais e ficando cada vez mais endividado.</i>	<i>[interrompe] Se eu pagar em dia e... Em dia mesmo, assim, é... Não, não tem juro. Agora, se você pagar a metade e deixar pra pagar no próximo mês, aí já vem o juro da outra fatura. Acho que ela tem vantagem pra ela, né?</i>
Você saberia dizer como e por que a financiadora estipula um valor mínimo para o pagamento da fatura?	<i>Não. Não eu não sei. Não sei te dizer isso.</i>	<i>Ahhh... não, não sei... Não sei por que é esse mínimo, mas é pra você não deixar de pagar integralmente, mas a dívida continua...</i>	<i>Nunca parei pra pensar. Pra incentivar que a pessoa parcele o pagamento e crie com isso uma bola de neve, né? [pensa em silêncio por um instante] Não. Eu não saberia dizer ao certo.</i>	<i>Olha isso eu não sei te dizer não. [pensa por um instante] Sinceramente eu não sei de que forma. Eu acho que existe algum tipo de lei. Eu não sei como que é estipulado. Tem um percentual sobre a tua dívida, né? Mas eu não sei de que forma isso é feito não. Sinceramente.</i>	<i>Aí eu não sei responder essa aí. Por que eles fazem, por que tem um mínimo... Se for pagar, fazendo uma conta de 100, você pode pagar o mínimo, até 70, 80, sabe? 80... Aí...</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
E para você, existe alguma diferença em pagar a fatura no valor integral, no valor mínimo ou não pagar a fatura no vencimento? Qual?	<i>Pra mim existe. Se eu não pagar a fatura no vencimento eu vou pagar juros. Se eu pagar... Eu for pagar no... É... Pagar o mínimo, também vou pagar juro na próxima fatura. Então pra mim é mais vantajoso pagar no vencimento corretamente. No valor integral.</i>	<i>Não pra mim só tem vantagem se eu pagar no vencimento e integralmente pra não pagar juros.</i>	<i>Sim. A diferença é grande. Se eu pagar parcialmente, no mês que vem, acumula as contas do mês e mais a parcela, a diferença que eu paguei e os acréscimos dos juros, né? Que não são baixos. E se eu pagar à vista, eu tô me livrando disso tudo.</i>	<i>Sim. Sim existe porque eu vou acumulando dívida, né? Isso, conforme eu falei, se eu não pagar agora isso vira uma bola de neve, pra frente. Sim. Você tem que pagar. Porque se você não pagar o valor mínimo, você vai pagar... Eu acredito que seja um juro maior ainda, né? Além disso, você corre o risco de o teu nome ir pro SERASA, alguma coisa assim, porque é uma dívida que você tem.</i>	<i>Pra mim, é melhor eu pagar em dia o total. O total assim completa, sabe? O total, todo assim. Por exemplo, 200, pra mim é melhor pagar os 200, né? De que eu ficar, pagar a metade e ficar os outros pro outro mês. Porque é 8, parece que é 8 reais de juro por mês.</i>
O que você entende por limite de crédito?	<i>O que eu posso gastar. É o que a financiadora me deixa, me deixa eu gastar, né? Não que eu tenha dinheiro pra pagar aquele limite, mas é, ela me dá aquele valor pra mim utilizar no mês.</i>	<i>Eu acho que ele é muito alto em relação ao que você ganha. Se você pedir pra aumentar eles aumentam quanto você pedir, né? É... eu sou controlável, gasto dentro do meu orçamento, mas o meu limite do cartão é 5 vezes mais do que eu ganho no mês, eu posso gastar ele todo e não pagar o cartão, né?</i>	<i>É o máximo que eles me dão de crédito pra eu gastar. É o máximo. Eles estipulam até quanto eles me dão de crédito, né? Até quanto eu posso gastar.</i>	<i>O que eu entendo? É o valor estipulado, pela, pela bandeira do cartão, né? Que eu posso utilizar até esse valor nas minhas compras, né? Não significa necessariamente que eu tenha que utilizar esse valor. Eu vou ter que ver minhas possibilidades pra ver se eu, né, eu vou usar conforme essas necessidades.</i>	<i>Eu não entendo. É. Assim, conforme você compra, no cartão do mercado, ele vai aumentando. Depende do mercado, o Popular mesmo, ele era 200, agora já vai em 600, o limite dele, né? No Dip, eu tenho o cartão do Dip, mas ele vai, ele só ta em 200. Eu tenho que ir falar com o gerente pra ele aumentar o limite dele.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	<i>Pra mim gastar. [risos] E pra mim ficar usando o cartão deles.</i>	<i>Pra me estimular a gastar mais.</i>	<i>Não sei por quê. [risos] Talvez porque, pra evitar que a pessoa se exceda na conta.</i>	<i>Acredito que não seja pra pessoa... Que seja pra que as pessoas não extrapolem. Pra existir um controle, pelo menos inicial, né, de gastos. É feito um estudo da tua renda e tudo mais. Eu acredito que seja um valor que eles acreditam que você possa arcar, né? Eu penso que é isso.</i>	<i>Aí eu não sei responder, né?</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
Você costuma utilizar o limite do cartão? Quando?	Não. Não. Não chego a usar não. Porque, justamente se eu começo a usar o limite do cartão eu vou pagar juros pra eles. Daí é um dinheiro que não... Que eu... Se eu usar esse dinheiro eu vou gastar e vou ter que pagar taxa...	Não.	Dado não obtido.	Não. Não. Nunca fiz isso. Não. Nem parcialmente.	Utilizar assim, como? Tudo? Não. Não. Nunca, nunca gostei de utilizar o limite total. Porque fica dívida maior, né? Sempre eu tento controlar pra não usar o limite todo.
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? Por quê?	Eu acho que tem desvantagem. Só desvantagem. Eu acho que não deveria ter. Porque a pessoa acaba gastando o que não pode. É um incentivo sabe. De repente quando, de repente numa hora de aperto você lembra, vê aquele limite e pensa: "ah eu vou usar esse limite". Só que daí, de repente, é um momento errado, que não deveria, né.	Mais desvantagem, porque se eu gastar todo o limite já que é acima do que eu ganho, eu vou estar gastando mais do que eu devo.	Pra mim? Ou pra financiadora? Ah. Pra mim, vantagem? Teria vantagem se caso eu precisasse desse crédito pra um, uma despesa maior, uma viagem ou uma aquisição de um bem. É... Um valor que eu não dispusesse na hora de um valor que fosse, se a compra tivesse algum... Fosse uma oportunidade. De qualquer forma eu iria procurar um, uma outra forma de adquirir, né? Porque correria o risco de cair num, não conseguir pagar a mensalidade ou a fatura do mês e cair no juro, mas a vantagem sempre é comprar à vista, né?	Não. Eu não vejo nem vantagem, nem desvantagem. Porque assim eu, eu, acho que você tem que usar conforme a tua necessidade, entendeu? Se a pessoa não tem um controle, é vantajoso que ela tenha um limite [risos]. Pra ela ser brecada, mas se você tiver um controle sobre os seus gastos, não faz diferença.	Eu acho que existe vantagem mais por causa, como eu falei é, que as coisas lá no Dip são mais em conta, né? O Dip sempre, a rede é maior e tem uma promoção, né?
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? Qual?	Cobra. Cobra taxa de anuidade.	Não, não tenho anuidade... Mas por causa da minha conta, porque é vinculada a uma conta que não tem anuidade.	Cobra anuidade, que varia de 20 a 150, mas eu nunca paguei. Nunca paguei no máximo, eu sempre negocieei. Eu pago anuidade. Ahã. Mas é sempre um valor muito pequeno perto do que eles pedem.	Cobra anuidade. Eu acredito que eles cobrem, cobrem do, do comerciante, né, que utiliza. Eles cobram uma taxa de administração, alguma coisa assim.	Cobra. É. Cobra... Não sei se é limite, o que que é... 3,50. Ou é taxa, não sei explicar o que é, né? A fatura... Não sei como que é. Não. Só isso.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?	[pensa por um tempo] Olha pra mim há mais benefício porque eu posso comprar à prestação. Prejuízo eu não tenho porque eu não extrapolo, né? Então, pra mim tá bom, é um benefício pra mim.	Não, pra mim é mais benefícios, porque eu tenho... Eu posso programar que eu vou pagar numa única data tudo que eu consumi durante todo o mês, já que eu tenho o controle, então, né? Eu vou estar pagando na mesma data e eu entro no programa de milhas. Então, tudo que eu compro acaba se revertendo em um benefício pra mim que seriam milhas, eu acabo viajando uma vez por ano, praticamente de graça, por conta do uso do cartão, mas sem pagar anuidade ou qualquer taxa por isso.	É... É benefício e é prejuízo. Porque se eu não tivesse cartão de crédito eu pagaria, faria minhas aquisições tudo à vista, é... Não teria... Eu gastaria menos. Com certeza. Eu não teria aquela facilidade da compra compulsória... É... Daquela compra... É... Compulsiva, né? Com o cartão eu acho que eu gasto muito mais do que eu gastaria se eu não tivesse. E ao mesmo tempo é benefício porque eu sei, eu controlo bastante, eu uso o cartão até por segurança, né? É melhor do que ficar andando com o dinheiro e, principalmente, porque eu participo dos planos... Das campanhas de milhagem e eu sempre usufruo disso.	Pra mim, benefícios. Ah. Porque, eu não sei. Eu não costumo ter o dinheiro pra pagar mensalista. Eu não tenho muita disciplina em guardar o dinheiro, né? É uma questão de disciplina pessoal. Como eu não tenho... Eu compro e a fatura vem pra mim, pra eu pagar, então eu me sinto na obrigação de quitar aquilo, né? Então eu tenho, como eu te falei, tenho o controle sobre os meus gastos, né? Eu quito a fatura integral, então eu posso, posso... O correto seria eu guardar e pagar tudo à vista, né? Mas eu não tenho esse tipo de disciplina. Então é uma forma de eu, de eu me controlar com conta ou alguma coisa, não sei se é bem isso, mas eu utilizo muito bem, administro muito bem meu cartão, então eu acho que ele tem vantagens.	Fica tudo na mesma. Ah, eu acho... Ah, não sei. Não sei explicar. Isso aí não, não... Não dá. [risos]
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?	Eles têm mais benefícios porque... Eles têm mais benefícios porque eles tão ganhando, porque você tá usando a bandeira deles, eles tão ganhando.	Oh, elas têm benefícios, elas ganham a taxa de administração, ganham em juros se eu não pagar a conta, elas só têm benefícios, porque é uma empresa, geradora de lucros.	É... Boa pergunta. Eu acho que ele tem lucro porque ela deve ganhar dos lojistas, né? Então, com certeza, eles querem mais que a gente gaste no cartão. O... A... A financiadora do cartão. Já os lojistas preferem que a gente não pague no cartão. É uma coisa bem evidente assim, quando você vai puxar o cartão, e eles não, eles preferem o pagamento à vista ou em cheque, ou dinheiro. E sempre ressaltam que a taxa do cartão é muito alta.	Eu não acredito que ela tenha prejuízo e que não tenha benefícios. É óbvio. Ninguém trabalha de graça, então, quanto mais eu utilizar mais eles ganham, né? Como eu te falei, eles cobram taxas, eles, é, é... Existem muitas pessoas que não pagam a fatura integral, eles ganham um absurdo de juros, né? Então, eu acredito que, quanto mais as pessoas... Se não essa briga... Se não tivessem, não tinha essa briga imensa pra que as pessoas fizessem cartão. Todo o dia, no teu telefone, é alguém ligando pra te oferecer.	Eu acho que fica na mesma, né? Porque... Ai, como que eu posso falar? [pensa em silêncio por um instante] Que se não... Ah, isso aí também não vou poder te responder. Não. Tanto faz, né? Pra eles também, né? Né? Porque já tem... Ele já cobra essa taxa. Tem os juros pra eles, né? Você pagando atrasado ou pagando o mês seguinte. Se você não pagar no mês e pagar a metade, pagar no outro, já tem lucro pra eles, né? É benefício pra eles, né? Pra gente não tem benefício nenhum, né? [risos]

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	<i>De outro, de outras empresas. Como toda empresa. Eles trabalham com cartões, eles trabalham com cartão de crédito, trabalham com a máquina, então eles locam essas máquinas, eles passam pra empresas, eu imagino assim, eu não sei se realmente é, mas eles passam por um preço, eles cobram uma mensalidade pra essas lojas terem as máquinas e eles ganham dinheiro, daí assim, eles vão passando o crédito pra outro.</i>	<i>Bom, são empresas financeiras, né? Não sei.</i>	<i>Eu acredito que seja do, do próprio... Das anuidades e da própria rotatividade, né? Que hoje, eu pago a minha fatura e eles devem ganhar em cima do percentual... E vão acumulando.</i>	<i>Através dos bancos, né? Que estão por trás. Todas as bandeiras de cartão têm um banco que responde por trás, né? Eles acumulam capital em cima de cobrança de juros, em cima desse tipo de coisa. Eu acredito.</i>	<i>Não sei responder. Não. Mas eu acho que é assim: que nem você tem um dinheiro num banco, você tem cartão de banco, você compra no cartão de banco e você passa, aí quando chegar a data, aí cai o dinheiro do banco na conta da, de loja, de alguma coisa que você comprar, né? Eu acho que assim é no supermercado. Você compra, faz a compra e quando chega a data, eu deposito o dinheiro e cai na financiadora.</i>
Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não? Por quê?	<i>Eu incentivaria se fosse, se ele tivesse condições, né? Se a pessoa tivesse condições de pagar, daí eu incentivaria sim. Porque daí eu não precisaria ficar emprestando o meu.</i>	<i>Incentivaria desde que ele tenha uma renda fixa, né? E que, que... Que tenha controle sobre o gasto, porque o cartão de crédito acaba incentivando você a comprar até o que você não pode por causa das facilidades de parcelamento, facilidade de ter vários dias pra pagar até 40 dias pra pagar, então se você não tiver controle e se não tiver uma renda compatível não é bom ter. Eu acho que não é bom ter.</i>	<i>Muito. Por causa da facilidade que é de compra, né? Com o cartão de crédito e, é... Dos benefícios de... De, principalmente, de milhagens, dos pacotes que eles têm, que eles oferecem, de acúmulos de pontos.</i>	<i>Desde que ela fosse disciplinada com o pagamento de conta, sim. Até porque, hoje em dia, você tem, tem bastante benefício, até com milhas de viagens, esse tipo de coisa, né? Então, se você tiver, for uma pessoa extremamente disciplinada com o pagamento e gastos com teu cartão, eu acredito que ele te traga bastante benefício.</i>	<i>Incentivaria. Porque eu falava pra ele assim, que, é... Quando a pessoa... Não tem dinheiro aí você tendo o cartão, já o cartão ajuda, né?</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
CONTRASSUGESTÕES					
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda? Por quê?	<p><i>Concordo. Sempre tem que ganhar porque eu não, eu só não digo assim, não vai ganhar se, de repente, eu deixar de pagar, mas eu, mesmo pagando... Eles não iam, eles não iam fazer um cartão de crédito, me enviar um cartão de crédito, se eles não tivessem algum lucro, algum benefício pra eles, né? Não iam ficar me oferecendo. Ó, eu já recebi na minha casa uns cartões que eu nunca solicitei. E o que aconteceu? Minha atitude foi ligar pra eles, discutir com eles, quebrar os cartões e não usar. Quer dizer, se eles tão me mandando um cartão sem eu solicitar é porque algum benefício, alguma coisa eles vão ganhar em cima disso. Porque sem eu usar o cartão eles vão ganhar.</i></p>	<p><i>Ah. Ok... Não, bom depende do ponto de vista de quem tem o cartão, se eu pago anuidade a administradora vai estar ganhando só a anuidade e eu não pago essa anuidade. E outra coisa, se eu sonho em comprar alguma coisa... Eu costume... Se eu vou no posto de gasolina eu não vou ter desconto se eu pagar em dinheiro ou em cartão mas, se eu for fazer uma compra de um eletrodoméstico, alguma coisa mais significativa eu sempre vou perguntar se pagando à vista, em dinheiro, eu tenho alguma diferença do cartão, entende?</i></p>	<p><i>[demora em responder]</i> Não. Se eu não usar... Bom, ela já... Se eu não usar, de qualquer maneira ela já ganhou anuidade, né? Então, é... Tem que concordar, né?</p>		<p><i>É pode ser, né? Concordo. É. Pode ser. Porque se elas não ganhassem nada elas não, não... Não, né? Não... Como é que diz? [pensa em silêncio por um instante] Como é que fala? Não é à toa que ela... [risos] Eles não iam fazer cartão pras pessoas, né? Alguma coisa elas tão ganhando, né?</i></p>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
CONTRASSUGESTÕES					
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda? Por quê?	[demora em responder] <i>Bom, eu não sei se a gente, eu acho que, de repente, o juro a gente não paga, a gente paga aquela anuidade, no coisa, que a gente já ta pagando. É um dinheiro que, que não, é um dinheiro que eu tive que ta gastando, né? Naquela anuidade ali, eles já tão tirando o deles.</i>	<i>Ah sim, isso é a vantagem...</i>		<i>É. É uma dívida, né? É aquilo que eu te falei, né? Às vezes pra quem quer poupar e não tem dinheiro na hora, você não compra e não assume a dívida, né, você vai poupar e comprar, quem sabe quando você conseguir juntar o dinheiro. Depende da pessoa. Acho que é muito relativo isso. Não acho que seja vantajoso pra todo mundo. Eu acho que depende da pessoa. Igual eu te falei, né? Quem utiliza cartão de crédito, disciplina é tudo. Porque você, sabendo administrar, ele traz benefícios sim, mas o correto, se a gente tivesse disciplina, era juntar o dinheiro e pagar. Se tivesse pra comprar, eu compraria, se eu não tivesse, ia juntar dinheiro pra poder comprar, né? Essa seria a forma correta, eu acredito.</i>	<i>Não. Sem juro, não. Porque tem juros.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM MULHERES COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	BIANCA	BEATRIZ	BRUNA	BERENICE	BÁRBARA
Formação	Administração (incompleto)	Letras-Português	Secretariado Executivo Pós-graduada em Língua Inglesa	Ensino Médio	Ensino Fundamental - 4ª série
Profissão	Assistente Administrativo	Securitária	Empresária	Corretora de seguros	Doméstica
OBSERVAÇÕES	Solicitou o cartão porque era um direito ao abrir a conta. Empresta o próprio cartão para pessoas as quais não incentivaria a obterem o próprio. Já teve três cartões, teve que pagar apenas o mínimo por um tempo, até que não pode pagar mais e ficou sobre-endividada e com o nome sujo.	Concentra as despesas todas no cartão por conta da vantagem em viajar com as milhas do cartão. Se não houvesse o pagamento mínimo seria pior, por conta dos juros sobre toda a fatura.	Compra a crédito para acumular milhas. Não pagar nada é pior por conta dos juros altíssimos. Uma vantagem do cartão está em não perder as ofertas e boas oportunidades de compra. É mais seguro carregar cartão que dinheiro.	Acha que utilizar cartão é conveniente e mais seguro. Já teve sobre-endividamento pagando apenas o mínimo. Acredita que os juros são maiores quando não se paga nada e alerta para o risco de inclusão do nome no SERASA. Utiliza apenas dois dos três cartões. Quer cancelar o terceiro.	Acredita que o valor do juro é fixo (8 reais) independentemente do valor da fatura. Não paga o valor total da fatura para poder gastar em outras coisas. Confunde os processos de recebimento da fatura pela financiadora e o recebimento do valor da compra pelo lojista.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CICERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
PERGUNTAS	RESPOSTAS				
Quanto cartões de crédito você possui?	<i>Um.</i>	<i>Dois.</i>	<i>Um.</i>	<i>Uns oito, nove.</i>	<i>Dois cartões.</i>
Como você obteve seu(s) cartão(ões) de crédito(s)?	<i>Quando eu abri minha conta no banco o cartão foi oferecido e eu aceitei.</i>	<i>Foi oferecido pelo banco.</i>	<i>Foi oferecido através do banco.</i>	<i>Alguns eu pedi na loja e alguns me ofereceram na rua ou ligaram em casa.</i>	<i>Um foi o banco e outro eu fui atrás. Foi meio que imposição do banco. [risos] Pra abrir a conta.</i>
Você costuma fazer suas compras no débito ou crédito do cartão? Por quê?	<i>Geralmente eu faço no crédito. Porque eu não tenho dinheiro.</i>	<i>Nos dois tipos. No débito porque é cômodo. E no crédito porque facilita os parcelamentos. Porque eu não preciso estar carregando dinheiro no bolso. Porque eu tenho que estar sempre pegando dinheiro no banco. E aí eu posso, com o cartão, eu... Utilizo a quantia que eu preciso utilizar pra pagar as contas.</i>	<i>As duas coisas. Porque existem despesas mensais que eu faço no crédito e as despesas diárias que eu faço no débito. As despesas diárias que eu pago, contas pequenas que é do dia a dia e a despesa mensal que é a despesa de casa, despesa de, de compras mensais.</i>	<i>Débito nos dois que é no débito e o resto é tudo no crédito. Na verdade, eu tenho os cartões aí, por causa da minha família, né? E é tudo com eles. Eles vêm aqui, eu vou lá e vou [gesticula como se estivesse passando o cartão na máquina]. Eles não têm como... Não têm cartão... Não têm como... Daí eu tenho os cartões por causa deles.</i>	<i>Ah... Nos dois, na verdade. Depende das vezes, das condições. Quando eu consigo parcelar, vai no cartão de crédito, né?</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CICERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Existe alguma diferença em relação a preços ao comprar à vista ou a prazo? Qual? Por quê?	<i>É... Praticamente, não. Pelo cartão eu procuro comprar parcelado. Eu não compro quando o valor, ele tem o juro que vai além do preço à vista, né? Então, eu procuro sempre, quando é parcelado, comprar no mesmo valor que ta na etiqueta.</i>	<i>Na maioria dos casos, não.</i>	<i>Existe. Eles dão desconto mínimo, bem mínimo, mas dão um desconto quando o pagamento é à vista ou em dinheiro.</i>	<i>Dependendo da loja tem.</i>	<i>Não. [demora em responder] Ah. Normalmente não tem diferença. Pelo menos eles não mostram a diferença pra nós, né?</i>
Você controla os valores debitados em fatura? Como?	<i>Muito mal.</i>	<i>Sim. Pelo extrato mensal. É... Semanal e depois o mensal. Do banco... Eu tiro extrato do banco e aparece todos os débitos. Depois vem um extrato geral, mensal, onde aparece o que foi gasto no mês.</i>	<i>Sim. É... Através do, da... Da folha que eles mandam.</i>	<i>Todos. É com a Dona Marta, né? A Marta que faz isso. A minha patroa, né? A esposa.</i>	<i>Controlo. [demora em responder] Eu guardo os papeizinhos e vou anotando.</i>
Você já percebeu alguma cobrança indevida na fatura do cartão? Se sim, qual atitude tomou?	<i>Não. Não. Nunca.</i>	<i>Não. Nunca.</i>	<i>Não. Nunca.</i>	<i>Já. Já. A gente liga pra empresa que... Qual... Qual bandeira for, né? Explica a situação, eles reembolsam ou... Por aí.</i>	<i>Só o seguro que eles, às vezes embutem no cartão, e é indevido, então, daí eu ligo e cancelo.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CÍCERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Como você efetua o pagamento da fatura na maioria das vezes? Por quê?	<i>Débito em conta. A maioria das vezes, valor integral. Porque eu tive experiências de quando eu não paguei o valor integral e, o juro... E gerou algumas taxas de juros que depois ficou ruim pra mim recuperar. E eu acabei perdendo. Então eu decidi que eu só ia comprar e pagar à vista, né? A fatura integral, né, no caso.</i>	<i>Por telefone. Disco pro banco e tem um serviço que possibilita isso. Integral. Porque os juros são muito altos pra parcelar no cartão de crédito.</i>	<i>No vencimento. Integral. Pra não pagar juro. É a taxa de juro mais cara do país.</i>	<i>Eu tenho pagado, pelo menos, é... O que é meu, eu pago, o que vem ali eu pago à vista. É, com 30 dias, né? Quando é do pessoal eu pago o mínimo deles. É, o mínimo do cartão, mas é dividido entre eles, né? Digamos: tem três pessoas usando o mesmo cartão, daí um paga 80, outro paga 150, outro paga 40... É assim que eu pago. Daí dá o mínimo ali. Daí cada um paga o mínimo. Daí cada um dá um pouco e paga o mínimo</i>	<i>O valor, você diz? O valor eu, normalmente, pago total. [demora em responder] Por causa dos juros, né? Juros absurdos. [risos]</i>
Se você não pagar sua fatura em dia ou pagar apenas uma parte do valor, você acha que a financiadora sai ganhando, perdendo ou fica tudo na mesma? Por quê?	<i>Sai ganhando. Bastante. Eles ganham muito com a taxa de, é, do rotativo, né? Então, se eu não pagar certinho, eles sempre vão ta ganhando juros. Quando eu deixo pro mês seguinte, né? É uma bola de neve, né? Ele cresce cada vez mais. A dívida vai crescendo cada vez mais até que você não consegue recuperar.</i>	<i>[demora em responder] No começo perde. Se eu não pago minha fatura no dia, é... A financiadora do cartão de crédito tem que recorrer ao seguro ou outro financiamento pra cobrir meu débito. Mas depois ela começa a ganhar com os juros e as multas.</i>	<i>Sai ganhando. Porque é a taxa mais cara do Brasil.</i>	<i>Pra mim ela sai perdendo. Porque eu tô pagando um preço X, certo? Digamos, em 2, 3 vezes e ela repassa o dinheiro quase à vista pra outra empresa, não é isso? Então, tudo bem que ele paga um jurinho lá. Não. Na verdade, acho que ela não perde não, a financiadora, não. É. Fica na mesma. Acho que ela até ganha, até. Porque quem paga... Quem ta... A loja que passa o cartão, ela tem que pagar. Mesmo recebendo à vista ou parcelado, né? Então, eu acho que ela ta pagando já a porcentagem do cartão, do juro.</i>	<i>A financiadora ta ganhando e muito. [risos] Juros abusivos. O percentual deles é muito alto, né? 12%, 13...</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CICERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?	<i>Sai ganhando também. Eles não fazem pra perder. Pagando em dia eles têm o dinheiro, eles têm o dinheiro no prazo correto que eles podem investir, usar pra outras coisas, né?</i>	<i>Sai ganhando. Porque eu acredito que ela já se planejou pra que seja feito assim. Receber o valor integral da fatura numa data estipulada.</i>	<i>Sai ganhando. Porque além dela receber do próprio comércio a taxa de administração, ela recebe também, de cada cliente, uma taxa mensal de manutenção do cartão.</i>	<i>Se eu pagar em dia o cartão? Quem ganha é o cartão. Ta recebendo dinheiro à vista e passou o dinheiro pra frente com juro, né? Que ela cobra uma porcentagem dela. Quem ganha nisso aí é o cartão.</i>	<i>Aí é uma pergunta que eu não sei direito, mas nunca eles perdem, né? [risos] Acredito eu. [risos]</i>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?	<i>Não sei dizer. Não. Eu não sei exatamente explicar isso.</i>	<i>Ela estipula valor mínimo pra que você continue tendo teu crédito, pra que você possa continuar consumindo e para que você continue demonstrando sua boa vontade em estar pagando sua conta.</i>	<i>[demora em responder] Mínimo porque se você paga a parcela mínima você ta, é uma forma deles, é... Receber um capital e ter uma garantia de que sempre ela ta recebendo. É uma forma de prender o recebimento. Em media seriam 10% do valor.</i>	<i>Não. Não tenho a mínima ideia.</i>	<i>Não sei se é por lei isso. Aí eu não sei não. Não faço ideia.</i>
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	<i>É. Pra mim, eu, eu prefiro pagar o valor integral, né? Quando eu pago o valor mínimo dá a impressão que é um dinheiro perdido, né, que você acaba tendo aquele juro, e vai acabar pagando de volta, então, eu prefiro pagar sempre o valor mínimo. Eu acredito que tenha uma grande diferença. Eu creio que pagar o mínimo não vai resolver muita coisa.</i>	<i>Existe. Se eu pagar no valor integral, eu não tenho juros. Se eu pagar o valor mínimo eu sou acrescido dos juros. Se eu não pagar nem o valor mínimo, além dos juros, eu vou ter as multas.</i>	<i>Ah. Existe. Porque se eu deixar de pagar no dia do vencimento vou pagar uma taxa de juro elevadíssima que hoje chega a quase 15%. E se eu pagar só o mínimo, a diferença é que também tem que pagar esse juro.</i>	<i>Eu prefiro pagar no... Se tiver que pagar à vista, tudo bem. Se tiver que pagar o mínimo, tudo bem. Mas não pagar com juro, né? Eu vou estar pagando a mais. Vou ter aquele juro depois no cartão.</i>	<i>Tem. Tem diferença sim. [demora em responder] Ah. Tem as taxas, né? Multas, tudo isso aí faz a diferença. Eu acho.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CICERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
O que você entende por limite de crédito?	<i>Limite é até quanto eu posso gastar, né.</i>	<i>Limite de crédito é aquilo que o banco acha que eu posso... Utilizar de dinheiro deles. Que eu possa fazer o pagamento. Que eu tenha condições de pagar.</i>	<i>Limite de crédito é o limite que até, que a financiadora te dá pra, até o que você pode usar.</i>	<i>Limite? Então, digamos, acho que eles veem quanto que eu ganho e me dão o limite de cartão.</i>	<i>Limite de crédito? Ai, é... Pelo histórico, normalmente, que eles puxam da pessoa. Quanto a pessoa ganha. Eles calculam um valor lá e estipulam, uai. Isso aí varia muito de empresa.</i>
Por que você acha que a financiadora fornece limite?	<i>Fornece o limite, é... Eu acredito que no, no princípio é pra, pra que você tenha um controle, né? Pra que você não se torne, também, inadimplente, né? Pra que você saiba exatamente quanto você pode gastar e siga aquele valor e, quando uma pessoa ultrapassa muito ela acaba não conseguindo pagar e cresce o número de inadimplência. Eu acredito que é por isso.</i>	<i>Ah. Fornece limite pra possibilitar o consumo.</i>	<i>Porque ela faz um cadastro que vê mais ou menos a condição que você tem de pagar. E esse cadastro, mais ou menos, existe um estudo pra te fornecer esse limite. As condições que eles acham que a pessoa tem condição de pagar.</i>	<i>Limite? Você vai estar gastando, né? Quanto mais você gastar, mais ela ganha.</i>	<i>Quanto mais você gasta, mais eles aumentam o limite, né? Depende do bom ou mau pagador, né? O cara paga a fatura em dia e eles vão aumentando até o cara estourar o cartão, [risos] que eles ganham juros.</i>
Você costuma utilizar o limite do cartão? Quando?	<i>Não. Nunca utilizo o limite total. Uso o limite parcial.</i>	<i>Às vezes sim. É... Mais no final do mês.</i>	<i>O limite total? Não. No cartão de crédito eu uso o limite que eles me dão. No cartão de crédito, não de débito. Que o de débito, ele fica em limite de conta corrente e já fica cobrando juro e o de crédito, se você pagar em dia, eles não vão te cobrar juro.</i>	<i>Não. Pra mim, não. Quando eu uso na família, daí sim. Às vezes, até tem horas que eu tenho que pedir pra aumentar o limite. E aumentam.</i>	<i>Não. Não. Nunca usei tudo não.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CÍCERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Você acha que existe vantagem ou desvantagem na utilização do limite de crédito? Por quê?	<i>Desvantagem. Porque eu vou pagar juros. Eu vou ter uma despesa maior e fico com uma falsa impressão de que eu tenho um dinheiro a mais, mas eu não tenho, realmente, né? Então, vai ser um prejuízo.</i>	<i>Pra mim é vantagem porque o meu banco me dá dez dias sem juros. Então, tem dez dias que eu posso utilizar o limite do banco sem que acrescente juros.</i>	<i>É... No meu caso seria vantagem. Pelo vencimento e pela, pelo o que eu trabalho, eu ganharia esses dias, pela minha profissão. Empréstimos.</i>	<i>Depende do que você tá comprando. Quando estiver precisando de um coisa e não tem como comprar e o cartão faz essa... Ele facilita... Acho que pra mim é vantagem. Mesmo pagando uma coisa a mais. Acho que é vantagem. Desvantagem? Boa pergunta. [pensa em silêncio por um instante] A desvantagem aí...? [pensa em silêncio por um instante] Boa essa pergunta aí.</i>	<i>Ah. Daí depende, viu? O limite... Às vezes você quer comprar coisas altas e o limite é pouco... Eu sei lá. Às vezes quer parcelar alguma coisa com um valor alto e não tem muito limite... Mas isso, assim.</i>
Além do valor das compras, a financiadora cobra alguma taxa para a utilização ou manutenção do cartão? Qual?	<i>Sim. Tem a taxa de anuidade.</i>	<i>No meu caso não. Nenhuma. Porque eu recebo pela empresa e aí gera um convênio com o banco isentando todos os procuradores de pagar qualquer tipo de taxa do banco.</i>	<i>Sim. A taxa de manutenção. Somente a taxa de manutenção e o juro que você deixa... Caso você não pagar em dia.</i>	<i>Os cartões que eu tenho, não.</i>	<i>Sim. Cobra anuidade.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CÍCERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Como você vê o uso do cartão de crédito? Para você, há mais benefícios, prejuízos ou fica tudo na mesma? Por quê?	<p><i>Pra mim há benefícios. Porque geralmente eu, eu não tenho dinheiro, né? [risos] Então, é, já me quebrou muitos galhos, né, quando eu precisei em emergências, é...</i></p> <p><i>Principalmente em mercado e remédio. Remédios, né, farmácia e tal. Então, pra mim sempre foi útil. Benefícios. E, como eu tenho esse, essa prática de, de procurar o valor, né, que vai sair igual o valor à vista, que ta na etiqueta, né, parcelado, então, eu acredito que pra mim está sendo legal. Eu só perco um pouco porque eu, daí, eu não tenho aqueles descontos, né, tipo que você ganha quando você tem um pagamento em dinheiro, né?</i></p>	<p><i>Benefícios. Porque possibilita maior crédito nas compras. Parcelamento. Facilidade. Eu não preciso entrar no... Fazer consulta. SEPROC, SERASA...</i></p>	<p><i>No meu caso, como eu acabei de explicar, é mais lucro. No meu caso. Não porque, muitas vezes as pessoas fazem a compra, é, em cima do seu próprio salário. E às vezes eles não conseguem pagar o total no vencimento e acabam pagando o juro mais caro do mercado.</i></p>	<p><i>Pra mim há benefícios. Porque... São vários motivos, mas um é o seguinte, eu não uso dinheiro, né? Tudo com cartão. O cartão, se tiver na mão, você gasta, você paga. Se você não tiver aquilo não, não é um gasto, né? Dinheiro não uso mesmo.</i></p>	<p><i>Mais benefícios. [demora em responder] Facilidade na compra, né? De repente, alguma coisa, você não tem o valor em dinheiro, e tal, e você consegue parcelar... Tô dizendo o meu limite.</i></p>
E para a financiadora? Você acha que ela obtém mais prejuízos, benefícios ou fica tudo na mesma quando você utiliza cartão de crédito? Por quê?	<p><i>Com certeza, é mais lucro, né, mais benefício. Mais benefícios. Mais benefícios porque ela, ela... Ela ganha, né? Do contrato que ele tem com as lojas, né? As lojas que utilizam a máquina de cartão, elas pagam, né? Uma taxa, em cima do que elas vendem e ganha também de mim, quando eu atraso, né? Então, pra ela é só benefício.</i></p>	<p><i>Mais benefícios. Porque os encargos são maiores. Eles têm... Uma porcentagem, eu acredito, dos comerciantes. Porque tem que pagar pela utilização do sistema...</i></p>	<p><i>Mais lucro porque ela tem uma taxa de administração de cada compra que eu faço.</i></p>	<p><i>Ah. Ela tem benefícios. Ela ta ganhando. Você vai pagar...</i></p>	<p><i>Com certeza eles têm mais benefícios. Sempre.</i></p>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CÍCERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
Como você acredita que as financiadoras obtêm capital para oferecer crédito aos usuários de cartão?	<i>Eu acho que eles conseguem em, talvez uma espécie de um capital rotativo, né? Ou seja, tira de um e usa pra ganhar dinheiro de outro, né? Eles devem ter começado com um investimento mínimo ali, pra fornecer os créditos, e daí eles vão ganhando com aquilo que eles vão arrecadando de juros, de taxas que eles cobram das lojas, que eles ganham das pessoas que atrasam e isso vai gerando cada vez mais capital, né?</i>	<i>Do sistema bancário. Poupança. Da... Dos juros cobrados...</i>	<i>Geralmente é... São financeiras que arrecadam. É... Dinheiro no mercado. Financeira... É... Pra fazer o próprio empréstimo. É... Geralmente bancos. Não. A financeira mesmo, provavelmente, é o capital próprio, da própria financeira. Geralmente isso aí são de, de sócios que se reúnem e fazem capitais.</i>	<i>Ah. Daí eu já... Eu acho que... Eu acho... Como que eu posso dizer pra você? O pessoal vai passando o cartão e vai entrando dinheiro. São vários, muitos cartões. É muita gente. Quanto mais cartões na rua tiver, mais dinheiro vai entrar. E assim, eu acho, que vai tendo o giro.</i>	<i>Através da anuidade, dos juros que eles cobram e tudo mais, né? Sempre tem os fundadores, né? Taxas que os próprios donos pagam pra eles, né?</i>
Se um amigo(a) lhe dissesse que está pensando em obter cartão de crédito, você o(a) incentivaria ou não? Por quê?	<i>Eu não desaprovava e nem incentivaria, mas falava: se você conseguir um cartão de crédito nunca use além do que você pode e evite deixar de um mês para outro.</i>	<i>Sim. Porque é prático e útil.</i>	<i>[demora em responder] Incentivaria. Desde que ele saiba usar com moderação não, não é, não é de todo ruim o cartão.</i>	<i>Então... Se souber controlar o cartão, eu mando fazer cartão. Pode mandar, pode pedir cartão que é uma boa. Sabendo ter controle. Se não tiver controle, não faça.</i>	<i>Ah. Acho que sim. Depende do amigo também, né? [risos] Se o cara gosta de gastar muito aí não vale a pena não. [risos] Ou gastador impulsivo.</i>

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CICERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
CONTRASSUGESTÕES					
Uma pessoa entrevistada anteriormente disse que só utiliza cartão de crédito em caso de extrema necessidade. E afirmou que as financiadoras só fornecem cartão de crédito e limite porque têm a ganhar com isso. Mesmo que você pague em dia ou não use, a financiadora ganha sempre. Você concorda? Por quê?	Concordo. É. Ela de todo jeito ta ganhando, né. Se você paga em dia ela ganha porque o negócio já foi feito pra ter lucro, né? Se você não paga em dia ela ganha com o que você paga de juros, de acréscimos. Então, eu concordo sim.	Não. Se eu não pagar, ela não ta ganhando. Da minha parte não. Ganharia de que, estaria pagando pelo o que eu não estou pagando. Porque como eles já consideram o valor dos... Dos que não pagaram a conta, por isso que o juro já é alto. E tem toda essa questão dessas taxas. Pra cobrir os que são... Não são bons pagadores.	Dado não obtido.	Concordo. Porque sim. Concordo sim.	É. Concordo. Sempre ganha.
Uma pessoa entrevistada anteriormente afirmou que possuir cartão de crédito é vantajoso. A pessoa pode fazer compras sem ter dinheiro, levar o produto na hora e só pagar depois. E ainda sai no lucro porque parcela a compra pelo mesmo valor do pagamento à vista, sem juros. Você concorda? Por quê?	Concordo em partes, porque... Pelo fato de parcelar ele é mais prático, né? Quando você, por exemplo, vai abrir um, vai fazer uma compra a crédito, que você precisa de uma financiadora, pelo antigo carnê, né? Que falavam, eu acredito que era bem mais delicado, burocrático, bem mais complicado de fazer, né? Você pagava um juro ainda maior.	Concordo. Porque se você não tem o dinheiro no momento e você precisa comprar alguma coisa, ou aparece a oportunidade de comprar alguma coisa, o cartão de crédito tem essa facilidade. De você parcelar a compra, levar pra casa e pagar depois.	Aí vem a forma que eu te expliquei. Se ele ficou dependendo do salário dele pra pagar essas coisas e for fazendo uma, duas, três compras, no final, acaba usando mais de 30% de teu próprio salário, aí ele vai entrar na bola de neve, que não vai conseguir pagar, vai ter que pagar mais juros. E o juro maior que existe no mercado brasileiro, hoje, é do cartão de crédito. Então, não é vantagem.	Exatamente. Exatamente. Concordo. Plenamente.	Sai no lucro por isso não, mas eu... Concordo nas outras partes, mas no lucro, porque compra no valor à vista, não. Como eu falei antes, que eles não falam o valor à vista se pagar, mas eu acho que eles ganham sempre em cima.

PLANILHA DESCRITIVA DAS ENTREVISTAS COM HOMENS COM 40 ANOS DE IDADE					
Nome	CLAUDIO	CARLOS	CÍCERO	CÉLIO	CELSO
Formação	Gestão de Recursos Humanos	Pós-graduado em Marketing e Logística	Ensino Médio	Ensino Médio	Ensino Médio
Profissão	Administrador	Metalúrgico	Agente Financeiro	Assistente de Produção	Assistente Financeiro
OBSERVAÇÕES	Tanto faz pagar o valor mínimo ou não pagar nada.	Considera mais cômodo carregar cartão que dinheiro. Se não conseguir pagar as faturas, não pagaria o mínimo e esperaria a negociação com o banco.	Controla com anotações. Diferencia limite de crédito e de débito. Trabalha com empréstimo e utiliza o crédito para repassar o dinheiro a juro.	Acredita que só paga juro se não pagar nada da fatura. Não compreende os processos de pagamento e repasse de financiamento. Tem dezenas de cartões e empresta para os familiares, que só pagam o mínimo. Não vê problema.	O controle, na verdade, é apenas conferência. Já pagou o mínimo uma vez e teve que pagar juros absurdos.